

UNIVERSIDADE DE LISBOA  
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**SATISFAÇÃO COM A VIDA, SATISFAÇÃO COM OS PAPÉIS DE VIDA E  
O CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA: O EFEITO MEDIADOR DA  
PERCEÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**Maria Madalena Amaro Rabaça**

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**  
**Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações**

**2018**

UNIVERSIDADE DE LISBOA  
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**SATISFAÇÃO COM A VIDA, SATISFAÇÃO COM OS PAPÉIS DE VIDA E  
O CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA: O EFEITO MEDIADOR DA  
PERCEÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**Maria Madalena Amaro Rabaça**

**Dissertação orientada pela Doutora Rosário Lima**

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**

**Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações**

**2018**

*“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar.  
Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota.”*

Madre Teresa de Calcutá

## AGRADECIMENTOS

Começo por agradecer à Professora Rosário Lima, por me ter indicado sempre o melhor caminho e por ter ajudado a resolver algumas das minhas dúvidas existenciais no decorrer da realização deste trabalho. Aos telefonemas de esclarecimento de dúvidas, mas acima de tudo, ao seu enorme profissionalismo que não olhava a dias nem a horas. Sem a sua orientação era impossível ter chegado aqui!

Agradecer também à Professora Ana Sousa Ferreira por ser incansável, pela sua paciência, atenção e enorme ajuda na análise estatística da minha investigação.

Aos meus pais, Olga e Pedro, que me deram a vida, mas que, acima de tudo, sempre me incentivaram a não desistir e a ir em frente, proporcionando-me sempre momentos de crescimento, não só intelectual como moral. Foi através de vós, que aprendi a ser persistente até alcançar o melhor de mim e para mim. Sempre me mostraram que com trabalho tudo se consegue, e que é o sonho que nos move diariamente.

À minha irmã Alice, força da natureza, que sempre me animou em momentos de maior fraqueza, acompanhando desde o primeiro minuto todo o meu percurso até aqui. Sempre preocupada, atenta, paciente, e com a garra característica dela!

Aos meus avós: Antónia, Sérvola, Hilário e José Júlio. Os maiores exemplos que terei na vida. As histórias, os conselhos, os ensinamentos, uma grande parte de mim foi construída por vocês. Trabalharei sempre em prol de vos continuar a deixar orgulhosos, será sempre a minha principal missão. Um obrigado não chega!

Às minhas amigas de coração que sempre ouviram todos os meus desabafos, choros e risos, estivessem elas a um metro ou a trezentos quilómetros de casa, foram fundamentais nesta fase tão importante da minha vida. Aos meus amigos e restante família que acreditaram em mim e puseram todas as expectativas ao mais alto nível. Aos meus colegas de faculdade e de estágio, que sempre fizeram com que me sentisse em casa.

A todos vocês, que nunca desistiram de mim e fizeram com que eu fosse sempre mais além, o meu muito obrigada! É graças a vocês todos que estou aqui, cada um de vocês será sempre uma peça fundamental no meu puzzle.

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	i.
<b>RESUMO</b> .....	iii.
<b>ABSTRACT</b> .....	iv.
<b>I - INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>II - ENQUADRAMENTO TEÓRICO</b> .....	2
2.1. Satisfação com a Vida em geral .....	2
2.2. Satisfação com os Papéis de Vida.....	4
2.2.1. Satisfação Profissional.....	4
2.2.2. Satisfação Familiar .....	6
2.2.3 Satisfação com atividades de lazer .....	7
2.3. Conflito Trabalho-Família .....	8
2.4. Perceção de Responsabilidade Social .....	10
2.5. Relação entre Variáveis, e Hipóteses de Investigação.....	12
<b>III - MÉTODO</b> .....	17
3.1. Participantes .....	17
3.2. Instrumentos .....	17
3.3. Procedimento .....	20
<b>IV - RESULTADOS</b> .....	21
4.1. Análise Descritiva e Coeficientes de Precisão .....	21
4.2. Análise Correlacional.....	23
4.3. Análise de Regressão .....	25
<b>V - DISCUSSÃO</b> .....	28
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	32
<b>Anexos</b> .....	39

## RESUMO

Ao longo da vida os indivíduos desenvolvem atividades em contextos diferentes, que têm influência quer na satisfação com o desempenho dessas mesmas atividades ou papéis, quer na satisfação com a vida em geral. Contudo, é a dimensão profissional a que continua a abranger a maior parte do tempo da vida dos indivíduos, podendo as exigências desta atividade interferir no desempenho de outras, e originar conflitos entre papéis. Destaca-se o conflito trabalho-família, e salientam-se iniciativas baseadas na promoção do equilíbrio entre estes dois papéis, como por exemplo, as práticas de responsabilidade social, podendo a perceção destas mesmas práticas influenciar quer a satisfação dos indivíduos quer a vivência do conflito entre os papéis profissional e familiar. A presente investigação tem como objetivo estudar o papel mediador da perceção de responsabilidade social na relação entre a satisfação com a vida em geral e com os papéis profissional, familiar e de lazer, e o conflito trabalho-família, numa amostra de trabalhadores de uma empresa do sector público. Para a recolha de dados, utilizaram-se as Escalas de Satisfação com a Vida, de Satisfação com os Papéis de Vida, e de Conflito Trabalho-Família, e o Questionário sobre Perceção de Responsabilidade Social, tendo-se abrangido uma amostra de 135 participantes. Os resultados revelaram que os participantes estão satisfeitos com a vida em geral e com os três papéis de vida avaliados, bem como uma relação direta entre estas variáveis, e uma relação indireta com o conflito trabalho-família. A perceção de responsabilidade social relaciona-se diretamente com a satisfação em geral e com os papéis profissional e familiar, não se verificando o efeito mediador na relação entre a satisfação com a vida e a satisfação com os papéis de vida, e o conflito trabalho-família. No final é feita referência a limitações do presente estudo, e sugestões para futuras investigações.

**Palavras-Chave:** conflito trabalho-família; perceção de responsabilidade social; satisfação com os papéis de vida

## ***ABSTRACT***

Throughout life the individuals develop activities in different contexts. These have influence either in the satisfaction with the performance of these same activities or roles, or in the satisfaction with the life in general. However, it is the occupational dimension that go on including the majority of individuals' lives, which demands may interfere with the performance of others activities, and lead to roles conflicts. The work-family conflict and initiatives based on the promotion of the balance between these two roles are highlighted. Such as social responsibility practices, are emphasized too, and the perception of these practices can influence both the satisfaction of individuals and the conflict between work and family roles. This research aims to study the mediating effect of corporate social responsibility in the relation between satisfaction with life in general and with the occupational, family and leisure roles, and the work-family conflict in a sample of workers of a public organization. For data collection, were used the The Satisfaction with life Scale, the Satisfaction with life roles Scale, the Work-Family Conflict Scale, and the Questionnaire of Corporate Social Responsibility, with a sample of 135 participants. The results showed that the participants are satisfied with life in general and with the three life roles evaluated. Showed a direct relation between these variables and an indirect relation with the work-family conflict, as well. The corporate social responsibility is directly related to satisfaction in general and to the occupational and family roles, and there is no mediating effect on the relation between satisfaction with life and satisfaction with life roles and work-family conflict. In the end, references are made to the limitations of this study, and suggestions for future investigations.

**Keywords:** work-family conflict; corporate social responsibility; satisfaction with life roles

## **I - INTRODUÇÃO**

As constantes mudanças no atual mundo do trabalho têm exigido a necessidade de melhor conciliar os diferentes papéis que se desempenham, constituindo o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar, um dos grandes desafios dos dias de hoje (Silva, 2007). Apesar da dimensão profissional ser a que abrange a maior parte do tempo na esfera da vida dos indivíduos (Conte, 2003), estes desempenham simultaneamente outros papéis no seu dia-a-dia, atividades estas que têm influência quer na satisfação com o desempenho desses mesmos papéis, quer na satisfação com a vida em geral. Destaca-se a relação negativa entre os papéis trabalho e família, que tem sido designada por conflito ou interferência, e que ocorre quando as exigências de um papel influenciam negativamente o desempenho de outro papel (Chambel & Ribeiro, 2014). Nesta sequência, salientam-se iniciativas baseadas na promoção do equilíbrio trabalho-família, como por exemplo, as práticas de responsabilidade social, podendo a perceção destas mesmas práticas influenciar atitudes e comportamentos dos trabalhadores (Duarte & Neves, 2010), nomeadamente ao nível quer da satisfação quer do conflito trabalho-família.

Na medida em que as empresas, face a constantes desafios concorrenciais, requerem maior competitividade em termos de eficiência organizacional e de recursos humanos qualificados (Mendes, 2015), é cada vez mais importante que os colaboradores se sintam satisfeitos com os papéis de vida profissional, familiar e de lazer, e que não vivenciem o conflito trabalho-família. Por outro lado, uma vez que as perceções por parte dos colaboradores acerca das práticas de responsabilidade social da sua organização, influenciam as suas atitudes e comportamentos e, conseqüentemente, a sua produtividade, destaca-se o contributo que estas práticas podem ter no bem-estar do indivíduo, e para a organização. Mais especificamente, refira-se o impacto positivo das mesmas na relação entre variáveis tais como a satisfação com a vida e com os papéis de vida, e o conflito trabalho-família, sugerindo-se um maior investimento por parte das organizações na implementação de práticas de responsabilidade social.

A presente investigação tem como objetivo estudar o papel mediador da perceção de responsabilidade social na relação entre a satisfação com a vida em geral e com os diversos papéis de vida (profissional, familiar, lazer), e o conflito trabalho - família, numa amostra de trabalhadores de uma empresa do sector público. A sua estrutura contempla o enquadramento teórico, tendo-se efetuado uma pesquisa bibliográfica sobre as variáveis em estudo (satisfação com a vida e com os papéis de vida, conflito trabalho-família e perceção de responsabilidade social), o método (descrição da amostra, dos instrumentos de medida utilizados, e do procedimento adotado), e a apresentação e análise dos resultados obtidos. A par das conclusões é, ainda, feita a referência às limitações do presente estudo, e sugestões para futuras investigações.



## **II - ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

### **2.1. Satisfação com a Vida em geral**

Na medida em que um elevado nível de satisfação com a vida se relaciona positivamente com áreas da saúde intra e interpessoal, vocacional, física, psicológica e educacional (Marques, Pais-Ribeiro, & Lopez, 2007), o conceito de satisfação com a vida em geral pode ser visto como um potencial indicador do bem-estar subjetivo dos indivíduos (Queirós, 2017). E quando se aborda bem-estar subjetivo e satisfação com a vida, é de salientar o conceito de felicidade, que para emergir, segundo Tatarkiewicz (1976), necessita de uma satisfação total, que se traduz na satisfação com a vida em geral, conceitos que parecem estar correlacionados, influenciando-se mutuamente. Alguns estudos longitudinais demonstram, ainda, que uma elevada satisfação com a vida prediz um aumento da saúde física (Rauma et al., 2014; Siahpush et al., 2008, citado em, Smyth, Zawadzki, Juth & Sciamanna, 2017), a redução do risco de mortalidade, e consequente aumento da longevidade (Chida & Steptoe, 2008; Xu & Roberts, 2010, citado em, Smyth et al., 2017).

Diener et al. (1985), por sua vez, apontam a satisfação com a vida em geral como um processo cognitivo e de julgamento, baseado num único conjunto de critérios que cada indivíduo estabelece para si mesmo. Autores como Shin e Johnson (1978) afirmam, ainda, que a satisfação com a vida pode ser definida como uma avaliação global da qualidade de vida de uma pessoa de acordo com o julgamento subjetivo dessa mesma pessoa (Stubbe, Posthuma, Boomsma, & De Geus, 2005). Os diversos julgamentos de satisfação dependem de comparações das várias circunstâncias em que se encontra uma pessoa, com aquilo que esta pensa ser o padrão ideal (Diener et al., 1985). Por exemplo, a natureza da questão "Sente-se satisfeito/feliz com sua vida?" exige, ela própria, uma avaliação cognitiva. No entanto, o que as pessoas acabam por avaliar na realidade são as suas experiências de vida em geral, na sua maioria com um elevado teor de emoção (Organ and Near, 1985; Crooker and Near, 1998, citado em, Arthaud-Day, Rode, Mooney & Near, 2005). Schwarz e Strack (1999) apresentaram também evidências de que os julgamentos de satisfação com a vida são, em grande parte, baseados em informações temporariamente acessíveis – isto é, informações de um contexto imediato ou recente - ao invés de representarem uma avaliação mais cuidada da vida em geral (Pavot & Diener, 2008).

Na medida em que a avaliação da satisfação com a vida em geral se baseia nas várias experiências de vida do indivíduo, essa avaliação tende a ser considerada indissociável dos diferentes papéis de vida em que os indivíduos despendem o seu tempo e energia. Ou seja, ainda que se pense que a satisfação com a vida como um todo possa ser um índice relevante do bem-estar subjetivo, este pode variar de acordo com os diferentes contextos em que uma pessoa desempenha os seus papéis de vida (Lima & Rafael, 2014).

Os diversos papéis de vida têm sido tratados como um conceito importante em algumas teorias de aconselhamento e desenvolvimento de carreira, desde as concepções de Adler e Erikson até, mais recentemente, às teorias pós-modernas da carreira (Blustein, 1997; Brott, 2005; Peavy, 1997; Savickas, 1993, citado em, Lassance & Castellá Sarriera, 2009). Autores como Savickas (2005) e Super (1990), acreditam que as diferentes etapas e papéis desenvolvidos ao longo da vida estão interrelacionados, e contribuem de forma adaptativa para a vida do indivíduo (Lima & Rafael, 2014), considerando-se, cada vez mais, que o trabalho não representa a totalidade da nossa vida, e que há uma necessidade crescente do equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal, de modo a se desempenharem diferentes papéis e, muitas vezes, em simultâneo (Silva, 2015).

Destaca-se o modelo da importância dos papéis desenvolvido no âmbito do projecto internacional *Work Importance Study* (Super & Sverko, 1995), no qual se abordou a importância relativa do trabalho em comparação com outras atividades e recompensas que jovens e adultos procuram nos seus principais papéis, especialmente no papel de trabalhador (Ferreira-Marques & Miranda, 1995, citado em, Lassance & Castellá Sarriera, 2009). Este modelo estrutura-se em três níveis distintos: o primeiro nível abrange a Adesão (componente afetiva, ligação emocional a um papel), a Participação (uso de tempo e esforço no desempenho de um papel) e o Conhecimento (componente cognitiva que envolve a informação e compreensão de um papel); o segundo nível, possui três outras componentes, sendo que cada uma consiste na combinação de dois dos três aspetos do primeiro nível, isto é, Envolvimento (Adesão e Participação), Interesse (Adesão com algum Conhecimento ou alguma Participação), e Compromisso (Participação com Conhecimento); por fim, o terceiro nível, denominado de Importância, compreende a combinação do Envolvimento, Interesse e Compromisso (Ferreira-Marques, 1982, citado em, Queirós, 2017).

Alguns estudos sustentam a hipótese de que o desempenho simultâneo de papéis pode enriquecer a vida e ser uma fonte de satisfação, dado que a diversidade de papéis pode ajudar o indivíduo a desenvolver um maior número de capacidades, interesses e valores (Kanungo, 1982; Super, 1980; Super e cols., 1996, citado em, Lassance & Castellá Sarriera, 2009). Ainda assim, outros estudos demonstraram que indivíduos que desempenham múltiplos papéis, percebidos por eles como sendo importantes, encontram dificuldades em comprometer-se de forma similar em relação às diferentes actividades (Perrone & Civiletto, 2004; Super, 1980; Thoits, 1983, Lassance & Castellá Sarriera, 2009).

Quando se reflete sobre as atividades diárias e/ou semanais do indivíduo, conclui-se que o trabalho constitui um fenómeno social, com determinados objetivos a atingir, desafios, desenvolvimento e realização pessoais; por outro lado, é o trabalho que traz o rendimento necessário

para que o indivíduo possa participar noutras esferas da sua vida (Baruch, 2004, citado em, Agostinho, 2013), o que faz com que se continue a atribuir especial importância ao papel de trabalhador e, consequentemente, à sua vida profissional, a par do envolvimento e grau de importância atribuídos a outras atividades, e cujo nível de satisfação contribui para o seu bem-estar e satisfação com a vida em geral.

## **2.2. Satisfação com os Papéis de Vida**

Hoje em dia, a importância atribuída aos papéis para além do trabalho, como meio de satisfação, valores e bem-estar, contribui para que os indivíduos saibam lidar melhor com um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e imprevisível (Lima & Rafael, 2014). Isto é, quanto mais satisfeitos se sentirem os indivíduos com a sua vida profissional, familiar e de lazer, mais facilmente será possível sentirem-se satisfeitos com a vida em geral, e responderem aos desafios com que se deparam. A este propósito refira-se o paralelismo com a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow (1954), que integra, em cinco necessidades, aspetos variados da vida dos indivíduos, desde a necessidade de sobrevivência até à necessidade de realização ao mais alto nível, passando pela relação com os outros (Andrade, 2001). As necessidades seguintes apenas são sentidas, efetivamente, quando as anteriores já tiverem sido completamente satisfeitas. Chiavenato (1999) refere, ainda, que nesta teoria existem duas classes de necessidades: as necessidades de nível mais baixo (necessidades fisiológicas e de segurança), e as necessidades de nível mais elevado (necessidades sociais, de auto-estima/reconhecimento pelos outros e de auto-realização) (Andrade, 2001). Independentemente destes níveis de necessidade, hoje em dia, as pessoas lutam por uma vida com a máxima satisfação nos diferentes tipos de atividade que experienciam, e que compõem a sua vida, sejam elas de trabalho, de lazer ou da vida familiar (Andrade, 2001), ou seja, procuram através do desempenho dos diversos papéis de vida obter satisfação com a vida em geral. Poder-se-á afirmar que mais do que uma satisfação das necessidades, os indivíduos procuram a máxima satisfação nas várias atividades que compõem as suas vidas (trabalho, família e lazer), ou seja, a satisfação com os diversos papéis de vida. O papel profissional proporciona a sobrevivência do ponto de vista monetário e, consequentemente, a estabilidade financeira necessária para investir noutras atividades, e o papel familiar contribui para a estabilidade emocional do indivíduo. No conjunto, a satisfação obtida a estes dois níveis poderá mais facilmente possibilitar aos indivíduos a oportunidade de desempenharem atividades de lazer, que ambicionam como satisfação e bem-estar pessoal, e de atingirem o nível de satisfação com a vida em geral.

### **2.2.1. Satisfação Profissional**

Sabemos hoje que o trabalho tem vindo a adquirir uma importância crescente na vida dos indivíduos, deixando de ser unicamente um meio de sobrevivência, para passar a assumir-se como um

meio de realização pessoal (Andrade, 2001). Rodrigues (1995) afirma ainda que "... não é apenas um meio de garantir o ganho económico e a sobrevivência, mas cada vez mais um espaço de realização e expressão individual, entre outros espaços como o do lazer, da família, ..." (Andrade, 2001). Sendo uma vertente tão importante da vida dos indivíduos, a satisfação no trabalho tem sido alvo de investigação, envolvendo aspetos, tais como, a importância que o trabalho assume na vida das pessoas, até que ponto a satisfação experimentada no trabalho é relevante e o que é que condiciona essa mesma satisfação (Andrade, 2001).

Segundo Martinez e Paraguay (2003), é complexo e difícil definir a satisfação no trabalho ou satisfação profissional. Fraser (1983) afirma que parte dessa dificuldade se pode dever ao facto deste tipo de satisfação ser um estado subjetivo, em que o sentimento de satisfação com uma situação ou evento pode variar de pessoa para pessoa, de circunstância para circunstância, ao longo do tempo, e estar sujeita a influências de forças internas e externas ao ambiente de trabalho (Martinez & Paraguay, 2003). O conceito mais utilizado refere-se à satisfação no trabalho como sinónimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram a satisfação e insatisfação fenómenos opostos (Martinez & Paraguay, 2003). Todos estes conceitos levam a que se questione qual a influência que o trabalho exerce sobre o indivíduo, e vice-versa, deixando antever uma situação com alguma complexidade, uma vez que irá interferir com muitas variáveis externas (Andrade, 2001).

É feita referência à teoria da satisfação no trabalho, desenvolvida por Locke (1975), que se fundamenta na concomitância dos “valores” (importância que a pessoa atribui à meta que deseja alcançar) e das “metas” (o objetivo desejado), que são os ativadores que levam o indivíduo a agir (desempenho), obtendo resultados (satisfação) que irão servir como *feedback* (reforço) para a atribuição dos valores (Pérez-Ramos, 1990). Ou seja, a obtenção de valores importantes está associada a um nível elevado de satisfação, a obtenção de valores menos importantes não se relaciona com a satisfação, e a presença de características desvalorizadas está, por sua vez, ligada à insatisfação (Andrade, 2001). Pode, por isso, afirmar-se que Locke (1969, 1976, citado em, Andrade, 2001) considera a satisfação no trabalho, o produto entre aquilo que um indivíduo quer do seu trabalho e a perceção de que está a consegui-lo. A satisfação no trabalho pode ser vista como um estado emocional prazeroso, resultado da avaliação do trabalho em relação aos valores do indivíduo relacionados com o trabalho (Andrade, 2001), sendo que a satisfação e a insatisfação no trabalho não são fenómenos diferentes, mas sim opostos, como por exemplo, um estado emocional que se manifesta na forma de alegria (satisfação) ou na forma de sofrimento (insatisfação) (Locke, 1969, 1976, 1984, citado por, Andrade, 2001). Segundo esta teoria, o trabalho não é visto como resumindo-se às tarefas a desempenhar, mas como uma interação de tarefas, papéis, responsabilidades, relações, incentivos e

recompensas em determinado contexto físico e social (Andrade, 2001). A satisfação no trabalho pode, ainda assim, ser medida pelo grau de satisfação dos indivíduos no seu trabalho (McCloskey & McCain, 1987), e explorar quais os fatores que afetam a satisfação no trabalho. O desenvolvimento de estratégias que melhorem e mantenham um bom nível de satisfação no trabalho é, assim, essencial nas organizações (AlAzzam, AbuAlRub & Nazzal, 2017). A importância e o interesse pela satisfação profissional resultam do facto de que com ela se relacionam variáveis tão importantes como o bem-estar, a motivação, o envolvimento, o desenvolvimento, o empenho, o sucesso e a realização profissional dos trabalhadores (Jesus, 1995, citado em, Gregório, 2008). Desta forma, Marriner-Tomey (1996) e Spector (1997) indicam que existem factores que influenciam a satisfação profissional, tais como o sentido de realização, o reconhecimento, os desafios, a responsabilidade, a possibilidade de progressão, a autonomia, a autoridade, o clima organizacional, a natureza do trabalho e a própria organização (Gregório, 2008).

### **2.2.2. Satisfação Familiar**

De salientar o facto dos papéis de vida de adultos integrados, ou não, em famílias, terem sido substancialmente alterados com as mudanças dos dias de hoje. O crescente número de mulheres que têm entrado no mercado de trabalho, bem como a participação mais ativa dos homens na vida familiar, trouxeram transformações na vida dos indivíduos (Chambel & Ribeiro, 2014), constituindo a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar, um dos grandes desafios dos países em desenvolvimento (Silva, 2007).

Segundo Johnson et al. (2006) famílias mais fortes são um elemento chave na criação de uma sociedade igualmente forte (Mills et al., 1992), sabendo-se que existe um efeito positivo da satisfação com a vida familiar no bem-estar psicológico (Campbell, 1981; Campbell, Converse, & Rodgers, 1976; Olson et al., 1989, citado em, Mills, Grasmick, Morgan & Wenk, 1992). Williams (1988) afirma que para muitas mulheres, comparativamente com os homens, a qualidade das relações com as suas famílias é considerada fundamental para o seu bem-estar (Mills et al., 1992).

A satisfação com a vida familiar é um construto que alguns autores exploraram com o objetivo de encontrarem formas de apoiar as famílias (Bowen, 1988; Toth, Brown, & Xu, 2002, citado em, Agate, Zabriskie, Agate, & Poff, 2009). Alguns dos fatores que têm sido correlacionados com a satisfação familiar, são os objetivos e valores comuns entre os membros da família, bem como o desempenho de atividades de lazer em família (Zabriskie & McCormick, 2003, citado em, Agate et al., 2009). Nesta sequência, é feita referência ao modelo *Core and Balance*, no qual existem dois tipos de atividades de lazer em família: atividades *core* (ou seja, atividades comuns, que incluem jogos de

tabuleiro ou preparar o jantar em conjunto), e atividades *balance* (ou seja, atividades diferentes e novas, que incluem férias ou ir a um evento cultural) (Smith, Freeman & Zabriskie, 2009).

Bowen (1988) afirma que os problemas da vida familiar podem surgir quando os membros da família não conseguem perceber os valores incutidos nos comportamentos da sua família ou, ainda, quando esses membros possuem valores conflitantes nos vários domínios da vida familiar que um ou mais membros da família definem como sendo importantes. Destaca-se, assim, um aspeto interessante na satisfação familiar, que é o tempo de lazer passado em família, que se relaciona com a satisfação com a vida familiar (Zabriskie & McCormick, 2003), oferecendo a oportunidade de as famílias se unirem, resolverem problemas e fortalecerem as suas relações (Agate et al., 2009).

### **2.2.3 Satisfação com atividades de lazer**

De entre as variáveis que se relacionam com o lazer, o tempo livre e o trabalho contribuem para a sua definição, sendo que o tempo livre é, geralmente, compreendido como o tempo despendido fora do trabalho, embora nem todo o tempo livre seja transformado em lazer. Isto é, o tempo livre é muitas vezes ocupado com “obrigações” e/ou atividades que não são consideradas atividades de lazer, como sejam a ida a consultas ou o efectuar pagamentos. (Nunes, Pires, Azevedo & Hutz, 2014).

Segundo Ateca-Amestoy et al. (2008), a satisfação com atividades de lazer pode ser caracterizada pelo tempo em que existe um controlo pessoal da situação, em que se está livre de “obrigações” e, conseqüentemente, não se traduz apenas pelo tempo despendido fora do trabalho (Nunes et al., 2014). Outro estudo revelou que a satisfação com o lazer não se relaciona com o facto de ter mais tempo disponível, mas sim com a congruência entre os objetivos de vida e a vida da pessoa, com a perceção de controlo do tempo, e com o saber lidar bem com a pressão de tempo, e com a ansiedade (Boniwell, 2009, citado em, Nunes et al., 2014). Assim, de entre as variáveis que se relacionam com o lazer, o tempo livre e o trabalho contribuem para a sua definição, sendo que o tempo livre é, geralmente, compreendido como o tempo despendido fora do trabalho, embora nem todo o tempo livre seja transformado em lazer. Isto é, o tempo livre é muitas vezes ocupado com “obrigações” e/ou atividades que não são consideradas atividades de lazer, como sejam a ida a consultas ou o efetuar pagamentos (Nunes, Pires, Azevedo & Hutz, 2014), atividades estas que não permitem aos indivíduos usufruir plenamente do tempo para si próprios. Ou seja, a satisfação com o lazer relaciona-se com aspetos mais subjetivos, envolvendo a forma como as pessoas despendem o seu próprio tempo, e como se sentem quando realizam as atividades de lazer (Nunes et al., 2014), razão pela qual este tipo de atividade poderá contribuir para aumentar o nível de satisfação com a vida em geral.

Nesta sequência, salienta-se ainda a Teoria da Atividade, que pretende compreender as relações entre o indivíduo e a estrutura social, mostrando que quanto maior for a frequência com que se

desenvolvem as atividades de lazer, e quanto mais estas refletirem um espaço para o indivíduo manifestar a sua singularidade, maior é a satisfação com este tipo de atividades (Lemon, Bengtson & Peterson, 1972, citado em, Queirós, 2017). Nesta linha de pensamento, estes autores definiram três formas de atividades, ordenando-as relativamente ao seu efeito na satisfação com a vida: atividade informal (atividades com amigos, familiares ou vizinhos), atividade formal (atividades levadas a cabo por organizações - voluntariado), e atividade solitária (atividades realizadas apenas pelo próprio indivíduo) (Silva, 2009). Lemon et al (1972) defendem que a atividade informal tende a exercer uma maior influência na satisfação com a vida em geral, talvez por esta proporcionar um maior suporte social ao indivíduo comparativamente com os outros dois tipos de atividades (Schulz, Noelker, Rockwood & Sprott, 2006, citado em, Silva, 2009) – o informal e o solitário.

### **2.3. Conflito Trabalho-Família**

Os indivíduos, ao desempenharem diferentes papéis (muitas vezes em simultâneo), criam pressões opostas, o que nem sempre gera satisfação, podendo mesmo levar ao sentimento de insatisfação e, conseqüentemente, ao conflito entre papéis (familiar, profissional e de lazer). Este pode ser definido (Kahn et al., 1964) como o acontecimento simultâneo de dois, ou mais, conjuntos de pressões, sendo que, a conformidade com um deles torna mais difícil a conformidade com o outro (Greenhaus & Beutell, 1985).

O conflito entre a vida pessoal e a vida profissional tem recebido por parte da literatura um maior destaque (Oliveira, Cavazotte & Paciello, 2013), sendo comumente designado como conflito trabalho – família. Ao nível da saúde e do bem-estar psicológicos, existe uma relação negativa entre o conflito trabalho-família e algumas doenças (como a depressão e a ansiedade), mas também com os níveis de satisfação com a vida em geral (Chambel & Ribeiro, 2014). Com isto, o conflito trabalho-família põe em causa não só o bem-estar dos indivíduos, como também o bem-estar das famílias e das organizações (Tavares, Caetano & Silva, 2007). Sabe-se hoje que o conflito trabalho-família, como fonte de stress mental e físico, tem sido identificado como um gerador de consequências negativas a nível pessoal, que vão desde o aumento dos riscos de saúde, diminuição do desempenho dos papéis parentais, ansiedade, depressão e insatisfação (Pinto, 2000).

O conflito entre estes dois papéis decorre das pressões simultâneas dos domínios profissional e familiar, que fazem com que a articulação dos papéis seja difícil ou até incompatível (Andrade, 2015). Greenhaus e Beutell (1985) defendem a bidirecionalidade deste conflito, ou seja, do trabalho para a família e da família para o trabalho (Andrade, 2015) - a *work-family enrichment* (WFE) ocorre quando os recursos adquiridos no papel de trabalho facilitam o cumprimento do papel da família, e resultam numa melhor qualidade da vida familiar, e a *family-work enrichment* (FWE) ocorre quando

os recursos adquiridos no papel da família aumentam o funcionamento e o desempenho do trabalho (Chan, et al., 2016). Outro mediador é o equilíbrio trabalho-vida, definido como "a percepção individual de que o trabalho e as atividades não-laborais são compatíveis e promovem o crescimento de acordo com as prioridades atuais da vida de um indivíduo" (Kalliath & Brough, 2008, p.326 cit. em Chan, et al., 2016).

Em resumo, quando as experiências de trabalho dos empregados têm um efeito positivo e aditivo sobre o papel familiar, e vice-versa, ou quando a participação nos papéis do trabalho e da família amortece o sofrimento causado por qualquer um dos papéis (Greenhaus e Powell, 2006), os colaboradores são mais propensos a experimentar maior satisfação em ambos os papéis. Acredita-se que o colaborador tenha beneficiado de ter participado com êxito nas funções de trabalho e de família através da difusão bidirecional de recursos de desenvolvimento, efeito positivo, capital psicossocial e ganhos de eficiência. Consequentemente, é mais provável que estes acreditem na sua própria capacidade de manter um equilíbrio entre o trabalho e as exigências não-trabalho, adquirindo um forte sentimento de autoeficácia e, posteriormente, alcançando o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal.

O modelo concebido primeiramente por Greenhaus e Beutell (1985) e, mais tarde, por Edwards e Rothbard (2000), evidencia a existência de três tipos de conflito: conflito baseado no tempo (os múltiplos papéis competem em termos de tempo, o que faz com que o tempo despendido num papel tenha um impacto negativo na disponibilidade de tempo para o outro papel), conflito baseado na tensão (pressão sentida no desempenho de um papel que afeta de forma negativa outro papel de vida – um bom exemplo deste conflito são as pressões geradas no papel profissional que revelam um elevado desempenho, competitividade ou dificuldades de relacionamento interpessoal, gerando irritabilidade e fadiga, o que por sua vez vai afetar o desempenho do papel familiar), e conflito com base no comportamento (padrões de atuação específicos de um determinado papel que podem ser incompatíveis com as expectativas comportamentais de outro papel) (Andrade, 2013; Andrade, 2015). Um exemplo ilustrativo deste conflito, segundo Greenhaus e Beutell (1985) é aquele que retrata um profissional na área da gestão, que tem de evidenciar no seu trabalho comportamentos demonstrativos de autoconfiança, agressividade e objetividade, mas que em contexto familiar, pretende-se que seja carinhoso, emotivo e preocupado, o que pode tornar-se uma fonte de conflito por coexistir a demonstração de comportamentos diferentes e opostos (Santos, 2011). Todavia, e independentemente do conflito ter origem no trabalho ou na família, estudos de vários autores designaram que este conflito de papéis é sentido de forma mais notória quando se exerce uma atividade profissional a tempo inteiro (Almeida, Wethington & Chandler, 1999, Crouter, Bumpus, Maguire, & McHale, 1999, citado em, Andrade, 2010).



É feita referência à Teoria do *Spillover* de Edwards e Rothbard (2000), que analisaram os mecanismos que ligam o trabalho e a família no sentido de clarificar qual a relação entre estes construtos, referindo-se o conceito de *spillover* às semelhanças que os efeitos do trabalho e da família possam ter um no outro (Santos, 2016). Esta teoria assume que possa existir uma relação de reciprocidade entre o trabalho e a família, que gera semelhanças entre ambas as esferas, influenciando-se uma à outra, de forma positiva ou negativa (Santos, 2008). Os indivíduos transferem as emoções e predisposições afetivas, as atitudes, valores e comportamentos de uma esfera da vida para a outra (Santos, 2008), podendo esta transferência levar a situações de conflito entre a atividade profissional e as atividades a desempenhar em contexto familiar.

Alguns autores (Aryee et al., 1999; Grandey e Cropanzo, 1999) revelaram que o conflito trabalho-família se relacionava com a satisfação familiar (Frye & Breugh, 2004), resultado que se pode explicar pela "hipótese de *spillover*", que pressupõe que as atitudes de um papel são transferidas para um outro papel (Fredriksen-Goldsen & Scharlach, 2001, citado por, Frye & Breugh, 2004). Também Judge et al. (1994) discutiram este tema, através da teoria do papel e da teoria da auto-identificação, sugerindo que conflitos entre trabalho e família podem afetar atitudes relacionadas quer com a família quer com o trabalho (Frye & Breugh, 2004). Frye e Breugh (2004), num estudo mais recente, levantaram a hipótese de que o conflito trabalho-família estaria negativamente relacionado com a satisfação profissional e com a satisfação familiar, tendo-se comprovado que o conflito entre a família e o trabalho não previa nem a satisfação profissional, nem a satisfação familiar. Os mesmos autores indicaram que uma das restrições do seu estudo foi não terem encontrado resultados que apoiassem a relação entre o conflito trabalho-família e a satisfação familiar. Ainda assim, autores como Kopelman et al. e Rice et al. (citado em, Allen, et al., 2000) chegaram a uma relação significativa entre o conflito-trabalho família e a satisfação familiar (Chambel & Ribeiro, 2014).

## **2.4. Perceção de Responsabilidade Social**

Sendo um dos temas com crescente importância no século XXI, não só no campo académico como também no mundo da gestão (Godfrey & Hatch, 2007; Mirvis & Googins, 2006, citado em, Duarte & Neves, 2011), o conceito de Responsabilidade Social é considerado um construto multidimensional (Duarte & Neves, 2011). Como tal, este conceito diz respeito à integração voluntária, pelas organizações, de preocupações sociais e ambientais no desenvolvimento das suas operações, e na relação com os seus múltiplos *stakeholders* (partes interessadas). Essa integração vai implementar o desenvolvimento de várias práticas organizacionais que causam algum benefício social, e que vão

além do que está definido na lei e dos interesses económicos da organização (McWilliams & Siegel, 2001, citado em Duarte & Neves, 2011).

Segundo Carroll (1979) uma definição de responsabilidade social deve abordar totalmente toda a gama de obrigações que a empresa tem para com a sociedade, devendo, por isso, incorporar as categorias económica, legal, ética e discricionária do desempenho dos negócios. Todas as responsabilidades a nível comercial são baseadas na responsabilidade económica da empresa, e sem esta as restantes responsabilidades consideram-se irrelevantes (Carroll, 1991). Valorizam-se as responsabilidades baseadas no lucro, competição, eficiência e sucesso da organização (Carroll, 1991). Mais tarde, Turker (2009) definiu Responsabilidade Social como os comportamentos organizacionais que visam afetar positivamente os seus *stakeholders*, e que vão para além dos seus interesses económicos (Borges, 2012). Relativamente à perceção que os trabalhadores têm sobre o envolvimento da sua organização neste tipo de atividades de cariz mais social, tem-se revelado positiva, mais concretamente em aspetos como a identificação organizacional (Dutton & Dukerich, 1991; Jacinto & Carvalho, 2009), implicação organizacional (Brammer, Millington & Rayton, 2007; Duarte & Neves, 2009<sup>a</sup>; Maignan et al., 1999; Peterson, 2004; Rego et al., 2009), perceção de suporte organizacional (Ellis, 2009; Gomes, Duarte & Neves, 2009), confiança na organização (Lopes, Neves & Duarte, 2010) e, ainda, no que diz respeito à satisfação no trabalho (Koh & Boh, 2001, 2004; Valentine & Fleishman, 2008) (Duarte & Neves, 2011). Segundo Turker (2009), os trabalhadores preferem trabalhar em organizações socialmente responsáveis e, nas quais, o seu empenhamento organizacional é afetado positivamente pela Responsabilidade Social (Penha, Rebouças, Abreu & Parente, 2016). Este autor sentiu necessidade de clarificar o termo *stakeholders* na definição de Responsabilidade Social, considerando que os *stakeholders* podem ser sociais (quando envolvem relações humanas) ou não sociais (quando não há entidades humanas envolvidas), podendo ainda ser considerados como primários (quando têm um impacto direto nas relações organizacionais) ou secundários (quando o seu impacto é indireto). Posto isto, considera-se existirem quatro grupos de *stakeholders*: os sociais primários (compostos por colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros de negócio, comunidades locais); os sociais secundários (aos quais pertencem o governo, a sociedade, e a própria concorrência); os não-sociais primários (dizendo respeito ao ambiente, gerações futuras); e os não-sociais secundários (como Organizações Não Governamentais - ONG's) (Borges, 2012).

Assim, os trabalhadores constituem um *stakeholder* muito importante para o sucesso geral das organizações (Clarkson, 1995; Donaldson & Preston, 1995, citado em, Vicente, Rebelo & Agostinho, 2011). Sendo os colaboradores os principais responsáveis pela implementação diária das práticas de Responsabilidade Social definidas pela organização, a sua disponibilidade e adesão às mesmas é fundamental para que sejam alcançados os resultados definidos (Collier & Esteban, 2007, citado em,

Vicente, Rebelo & Agostinho, 2011). Segundo Leite e Rebelo (2010), o envolvimento dos *stakeholders* é essencial para a prática da Responsabilidade Social nas empresas, e para tal, é necessário que existam redes de comunicação eficazes. Reforçar o conceito de diálogo com os *stakeholders*, diversificando os canais de comunicação já existentes (realização de entrevistas, inquéritos, workshops, e reuniões), é um bom exemplo para aumentar a rede de comunicação entre os *stakeholders* e a empresa.

Aleixo (2008) afirma existirem dois tipos de atividades de Responsabilidade Social: internas e externas. Estas últimas são responsáveis pela consciencialização e interesse pelas causas sociais, mobilizando colaboradores e comunidade a participarem em atividades dirigidas para o bem comum, dando uma forte reputação à organização. Já as atividades internas premeiam, essencialmente, a promoção de um ambiente de trabalho agradável para os colaboradores, a preocupação com os familiares diretos e a conciliação do trabalho com a vida familiar (flexibilidade de horários, criação de estruturas de apoio à infância dos filhos, transportes para os colaboradores), no sentido de proporcionar um equilíbrio entre a vida familiar, de lazer e de trabalho. Este tipo de atividades de RS encontra-se, assim, muito ligada à satisfação dos colaboradores (Aleixo, 2008). Nos dias de hoje, as organizações tentam criar um ambiente onde o colaborador seja valorizado, pois sabem que, ao satisfazê-lo, aumentam a motivação e criam impacto na política de retenção e captação de talentos (Moura, R.; Coelho, V.; Moura, K.; Raposo, R.; Brites, R.; Cardim, J.; Silva, A.C., 2004, citado em, Aleixo, 2008). A preocupação das organizações face à Responsabilidade Social traz benefícios para o indivíduo, como por exemplo, a aquisição de novas competências e conhecimentos, o desenvolvimento de talentos, o aumento da autoconfiança e o acréscimo na satisfação pessoal e profissional. Penha et al. (2016) mostraram que a perceção de RS aumenta a satisfação no trabalho, por isso, as empresas que querem manter os seus colaboradores satisfeitos devem investir na adesão e manutenção dessas práticas. É, assim, recomendável que as áreas de recursos humanos criem e promovam ambientes que integrem a RS nas atividades desenvolvidas pelos colaboradores, fomentando atitudes positivas por parte dos mesmos (Penha et al., 2016).

## **2.5. Relação entre Variáveis, e Hipóteses de Investigação**

Nos últimos anos, alguns autores consideraram que os vários domínios da vida de um indivíduo interagem entre si, devendo esses mesmos domínios ser estudados de forma interrelacionada, e num todo (Kanter, 1977; Korman & Korman, 1980, citado por, Carlson & Kacmar, 2000). Num estudo pioneiro sobre a satisfação com a vida, Campbell et al. (1976) constataram que as condições de trabalho e de vida influenciavam menos o nível de satisfação com a vida em geral do que as avaliações subjetivas das condições de trabalho e de vida, tais como a satisfação no trabalho e a satisfação em atividades de lazer (Rode, Rehg, Near & Underhill, 2007). Num estudo de Beutell e Wittig-Berman

(1999), foi referido que se previa que os níveis de satisfação com as diferentes esferas da vida (tais como, a família e o trabalho) estejam positivamente relacionados com a satisfação com a vida em geral. Nesse mesmo estudo, os resultados revelaram uma possível relação entre a satisfação familiar e a satisfação profissional. Compreender como os diferentes tipos de satisfação contribuem para a satisfação com a vida em geral, sabendo-se que esta tem uma relação direta com a saúde física e psicológica, justifica, assim, o desenvolvimento de outras investigações (Beutell & Wittig-Berman, 1999). Tal como já referido, apesar da satisfação da vida como um todo possa ser considerado um índice importante do bem-estar subjetivo, este índice pode variar com os diferentes contextos em que os indivíduos desempenham os papéis em que se encontram envolvidos, como sejam os papéis profissional, familiar e de lazer. Nesta sequência, formula-se a primeira hipótese de investigação, bem como H1a, H1b e H1c:

*H1 - Existe uma relação direta entre a satisfação com a vida em geral e a satisfação com os papéis de vida profissional, familiar e de lazer.*

*H1a - Existe uma relação direta entre a satisfação com a vida em geral e a satisfação com o papel profissional.*

*H1b - Existe uma relação direta entre a satisfação com a vida em geral e a satisfação com o papel familiar.*

*H1c - Existe uma relação direta entre a satisfação com a vida em geral e a satisfação com o papel de lazer.*

Rode et al. (2007) afirmam que a satisfação profissional e a satisfação com a vida em geral são possíveis mediadores do conflito trabalho-família. No entanto, resultados de uma pesquisa transversal revelam ambas as variáveis como estando negativamente relacionadas com os níveis de conflito trabalho-família (Adams et al. 1996; Carlson e Kacmar 2000; Frye e Breugh 2004; Higgins et al. 1992; Rice et al. 1992, citado em, Rode et al., 2007). Segundo os mesmos autores, existe alguma controvérsia sobre a direccionalidade da relação entre os níveis de satisfação com os vários papéis e com a satisfação com a vida, ou seja, se é a satisfação com os papéis que prediz a satisfação com a vida ou se é a satisfação com a vida que prediz a satisfação com os papéis de vida. Num estudo de Higgins et al. (1992) considerou-se que o trabalho que interfere na família estivesse negativamente associado à satisfação profissional, e à satisfação com a vida (Adams, King & King, 1996). No entanto, Adams, King e King (1996) demonstraram que, embora elevados níveis de envolvimento no trabalho estivessem associados a altos níveis de satisfação no trabalho, estes estavam também associados a altos níveis de conflito entre o trabalho e a família.

Os dois domínios da esfera de vida que têm despertado mais atenção à investigação, têm sido o trabalho e a família (Gutek, Searle & Klepa. 1991; Hepburn & Barling, 1996; Rice, McFarlin, Hunt.

& Near, 1987, citado por, Carlson & Kacmar, 2000). De notar que a maioria dos modelos de conflito entre o trabalho e a família inclui antecedentes de conflito, a própria natureza bidirecional do conflito e o impacto dessas consequências nos resultados (outcomes dos modelos de conflito entre trabalho e família). No entanto, o que falta nesses mesmos modelos é a inclusão dos valores dos papéis de vida (Carlson & Kacmar, 2000). Estes valores são compostos pelo sistema de valores que um indivíduo tem em relação aos domínios do trabalho e da família, com base no que ele acredita ser importante, central ou prioritário na sua vida (Carlson & Kacmar, 2000), tendo tais valores implicações significativas para a experiência de conflito. Por exemplo, uma mãe solteira que trabalha, valoriza o tempo com os seus filhos, contudo é forçada a passar mais tempo do que gostaria no trabalho para poder sustentar os filhos, o que pode criar um conflito entre os papéis trabalho e família (Carlson & Kacmar, 2000). A partir do momento em que o trabalho é visto como um elemento que canaliza para si recursos de tempo e de energia, antes aplicados em responsabilidades familiares, pode dar-se uma tensão que origina atitudes negativas face à atividade profissional (Grandey, Cordeiro, & Crouter, 2005, citado por, Lopes, 2015). Deste modo, e segundo Bruck, Allen e Spector (2002), surge uma relação negativa entre o conflito trabalho-família e a satisfação no trabalho (Lopes, 2015). Um estudo recente de Bento (2017) confirma, ainda, que quanto maior o equilíbrio entre o trabalho e a família maior será a satisfação no trabalho. Também autores como Ford et al. (2007), Kossek e Ozeki (1998) chegaram à conclusão que existe uma associação negativa entre o conflito trabalho-família e a satisfação profissional: à medida que o conflito trabalho-família aumenta, a satisfação com o trabalho diminui (Chambel & Ribeiro, 2014). Netemeyer, Brashear-Alejandro e Boles (2004) mostraram que quando o trabalho é visto como uma interferência no tempo e na energia necessários em casa (e.g.: pais que trabalham fora, especialmente mães), os trabalhadores demonstram-se insatisfeitos com os seus empregos.

Formulam-se, assim, a segunda hipótese de investigação (H2), e a terceira hipótese de investigação, sugerindo-se para esta última H3a, H3b e H3c, tendo em conta a satisfação com os diferentes papéis de vida:

*H2 - Existe uma relação direta e inversa entre a satisfação com a vida em geral e o conflito trabalho-família.*

*H3 - Existe uma relação direta e inversa entre a satisfação com os papéis de vida e o conflito trabalho-família.*

*H3a - Existe uma relação direta e inversa entre a satisfação profissional e o conflito trabalho-família*

*H3b - Existe uma relação direta e inversa entre a satisfação familiar e o conflito trabalho-família*

*H3c - Existe uma relação direta e inversa entre a satisfação o lazer e o conflito trabalho-família*

Atualmente, um elevado número de organizações tem vindo a demonstrar alguma preocupação com a vida familiar dos seus trabalhadores, implementando um conjunto de práticas para dar suporte aos trabalhadores na gestão das suas responsabilidades familiares: as chamadas práticas de conciliação entre o trabalho e a família (Allen, 2001; Shockley & Allen, 2007; Thomas & Ganster, 1995; Thompson, Beauvais & Lyness, 1999, citado em, Chambel & Santos, 2009). Para as organizações, estas práticas são uma forma de manter a vantagem competitiva, aumentando a moral e atraindo e retendo uma força de trabalho dedicada (Chambel & Santos, 2009), sendo estas práticas, por sua vez, para os trabalhadores, uma forma de aliviar as dificuldades inerentes à necessidade de conciliar o seu papel profissional e familiar (Allen, 2001, citado em, Chambel & Santos, 2009). Segundo Major, Klein e Ehrhart (2002), para as organizações que reconhecem a importância da satisfação no trabalho, há motivos para uma diminuição da extensão em que o trabalho esgota tempo e energia, através da diminuição das horas de trabalho (Netemeyer, Brashear-Alejandro & Boles, 2004), o que pode ser visto como uma preocupação ao nível da responsabilidade social.

Gavin e Maynard (1975) realizaram um estudo em que se pretendia perceber quais as possíveis implicações da Responsabilidade Social nas empresas para as expectativas e satisfações dos funcionários. Estes autores concluíram que, quanto maiores as perceções dos colaboradores relativamente à responsabilidade social da empresa em que trabalham, maior é o nível de satisfação geral no trabalho relatada pelos mesmos (Borges, 2012). Mais tarde, Duarte e Neves (2010) mostraram que um elevado envolvimento em práticas de responsabilidade social por parte da organização levará os colaboradores a sentirem-se mais satisfeitos por trabalhar numa organização com essas características, ao invés de havendo um baixo investimento nessas práticas. Também Tziner, Oren, Bar e Kadosh (2011) mostraram que as práticas de responsabilidade social direcionadas aos trabalhadores são as que estão mais fortemente ligadas à satisfação no trabalho.

Formulam-se as quarta e quinta hipóteses de investigação (H4 e H5), e sugerem-se H5a, H5b e H5c:

H4 - *Existe uma relação direta entre a perceção de responsabilidade social e a satisfação com a vida em geral.*

H5 - *Existe uma relação direta entre a perceção de responsabilidade social e a satisfação com os papéis de vida.*

H5a - *Existe uma relação direta entre a perceção de responsabilidade social e a satisfação profissional.*

H5b - *Existe uma relação direta entre a perceção de responsabilidade social e a satisfação familiar.*

H5c - *Existe uma relação direta entre a perceção de responsabilidade social e a satisfação com o lazer.*

Na sequência do facto já referido relativamente ao contributo de práticas de conciliação entre o trabalho e a família, para o nível de satisfação dos indivíduos, confirma-se ainda que as práticas implementadas pela organização eram percebidas pelos colaboradores como uma forma de facilitação do trabalho na família (Chambel & Santos, 2009). No mesmo estudo, afirmou-se também que a disponibilização deste tipo de práticas só tem efeito na satisfação com o trabalho quando os trabalhadores consideram que a sua participação no papel de trabalhador lhes proporciona “experiências, aptidões e oportunidades” (Frone, 2003, p.145, citado em, Chambel e Santos, 2009) que facilitam a sua participação no papel familiar. Ou seja, para as autoras, para que os trabalhadores se sintam satisfeitos com o seu trabalho, não basta que as organizações disponibilizem práticas conciliadoras dos domínios do trabalho e da família, sendo necessário que os trabalhadores considerem que essas práticas lhes facilitam a relação entre as suas vidas profissional e familiar. Gómez (2003) afirma que a atenção e a sensibilidade que as organizações manifestam relativamente à vida pessoal dos seus trabalhadores irão permitir que estes se tornem mais capazes de preservar as suas relações familiares e, simultaneamente, alcançar um desenvolvimento profissional com satisfação (Teixeira & Nascimento, 2011). Segundo Bø (2006), pode considerar-se que as práticas pró-familiares trazem benefícios tanto para a organização, como para os trabalhadores, uma vez que permitem reforçar os ganhos associados à responsabilidade social das empresas, fazendo ao mesmo tempo parte das estratégias colocadas em prática pelas organizações (Teixeira & Nascimento, 2011).

Com base nestes dados, e considerando as práticas de responsabilidade social em geral, formulam-se as últimas hipóteses de investigação (H6 e H7, H7a, H7b, H7c) do presente estudo, que incidem no papel mediador da perceção destas mesmas práticas na relação entre as variáveis de satisfação em estudo e o conflito entre os papéis profissional e familiar:

*H6 – A relação entre a satisfação com a vida em geral e o conflito trabalho-família é mediada pela perceção de responsabilidade social*

*H7 - A relação entre a satisfação com os papéis de vida e o conflito trabalho-família é mediada pela perceção de responsabilidade social*

*H7a - A relação entre a satisfação profissional e o conflito trabalho-família é mediada pela perceção de responsabilidade social*

*H7b - A relação entre a satisfação familiar e o conflito trabalho-família é mediada pela perceção de responsabilidade social*

*H7c - A relação entre a satisfação com o lazer e o conflito trabalho-família é mediada pela perceção de responsabilidade social*

### III - MÉTODO

#### 3.1. Participantes

A amostra é constituída por 135 participantes, 64 (47,4%) do sexo masculino e 70 (51,9%) do sexo feminino, tendo-se verificado uma omissão de resposta (0,7%). Todos os participantes são trabalhadores de uma empresa do sector público, situando-se as idades entre os 24 e os 63 anos ( $M=44,05$ ;  $DP=9,06$ ). Relativamente ao estado civil, constata-se que 42 (31,1%) são solteiros, 64 (47,4%) são casados, 13 (9,6%) vivem em união de facto, 12 (8,9%) estão divorciados, 2 (1,5%) possuem outro tipo de condição, e outros 2 (1,5%) não responderam. Já no que se refere ao número do agregado familiar ( $M=2,62$ ;  $DP=1,42$ ), e mais especificamente ao número de filhos, a média é de 1,25 ( $DP=1,03$ ). Do total dos participantes, 65 (48,1%) referem que moram perto do trabalho, há uma omissão de resposta (0,7%), e 69 (51,1%) afirmam que não, para o que despendem, em média, 1 hora e 4 minutos para chegarem ao local de trabalho. Foi, ainda, perguntado aos participantes se tinham necessidade de se deslocar para fora da sua área de residência para chegarem ao trabalho, tendo 72 (53,3%) respondido afirmativamente, 62 (45,9%) negativamente, e tendo-se verificado a omissão de uma resposta (0,7%).

#### 3.2. Instrumentos <sup>1</sup>

##### 3.2.1. Escala de Satisfação com a Vida

A Escala de Satisfação com a Vida (ESV), elaborada e validada por Diener, Emmons, Larsen e Griffin (1985), pretende avaliar os julgamentos globais que o indivíduo faz sobre a satisfação com a sua vida em geral. A Escala é composta por 48 itens, que se traduzem em questões relacionadas com a satisfação com a vida dos indivíduos (efeito positivo e efeito negativo), e que espelham a satisfação com a vida e o bem-estar, baseando-se em princípios teóricos de que a satisfação com a vida representa um julgamento, do indivíduo, sobre a sua vida em comparação com o padrão normativo que era a satisfação com a vida (Pavot & Diener, 1993, citado por, Acto, 2017). A análise factorial, indicou que os itens se agrupavam em três fatores: Satisfação com a vida em si, Efeito positivo, e Efeito negativo. Dos 48 itens totais, dez estavam altamente associados ao fator comum (acima de 0,60) de Satisfação com a Vida. Ao grupo composto por dez itens foram excluídos aqueles que seriam redundantes, obtendo-se a Escala de Satisfação com a Vida, composta apenas por cinco itens, e utilizada nos dias de hoje. As respostas são dadas a partir de uma escala de Likert de 7 pontos (desde “totalmente em desacordo” a “totalmente de acordo”). No que se refere à precisão da Escala, autores como Pavot e Diener (1993) obtiveram valores de *Alpha de Cronbach* com elevada consistência interna (entre 0.79

---

<sup>1</sup> Os Instrumentos de medida utilizados encontram-se em anexo (Anexo I).



a 0.89), e mais tarde, Adler e Fagley (2005), Steger, Frazier, Oishi e Kaler (2006) obtiveram igualmente elevados índices de precisão (0,87 e 0,86) (Acto, 2017).

Para o presente estudo, foi utilizada a versão portuguesa da Escala de Satisfação com a Vida, traduzida e adaptada por Janeiro e Lima (2011), composta por cinco itens. Nesta versão é igualmente utilizada uma escala de Likert, mas de 5 pontos (de “Discordo Totalmente” a “Concordo totalmente”). No que diz respeito à precisão, refira-se o elevado valor do coeficiente *Alpha de Cronbach* (0.87) obtido no estudo de Janeiro e Lima (2011), o que traduz um bom índice de precisão. Estudos recentes estão de acordo com estes valores, revelando um índice de consistência interna de 0.85 (Nunes, 2014), e de 0.88 (Acto, 2017).

### **3.2.2. Escala de Satisfação com os Papéis de Vida**

A Escala de Satisfação com os Papéis de Vida (Janeiro & Lima, 2013), é composta por onze itens, agrupados em três fatores relativos à satisfação com os papéis de vida profissional, familiar e de lazer, sendo as respostas dadas através de uma escala tipo Likert de 5 pontos (desde “Discordo Totalmente” a “Concordo Totalmente”). Dos onze itens, quatro avaliam a Satisfação Profissional (“Sinto-me satisfeito(a) com a minha atividade profissional”; “Gosto do que faço na minha atividade profissional”; “A atividade profissional que desempenho permite-me atingir os objetivos que pretendo” e “Sinto-me satisfeito(a) com as oportunidades que tenho na minha profissão”), três avaliam a Satisfação Familiar (“Sinto-me satisfeito(a) com o meu ambiente familiar”, “Sinto-me satisfeito(a) com a minha família” e “Gosto de ocupar o meu tempo em atividades com a família”), e quatro a Satisfação com atividades de Lazer (“Gosto do que faço nos tempos livres”, “Sinto-me satisfeito(a) a ocupar o meu tempo em atividades de lazer”, “Sinto-me satisfeito(a) com os amigos que tenho” e “Estou satisfeito(a) com as oportunidades de realização pessoal que as atividades de lazer me proporcionam”).

A Escala de Satisfação com os Papéis de Vida foi desenvolvida tendo em conta as noções de Super (1980) acerca dos papéis desempenhados ao longo da vida, bem como as ideias de Savickas (2000) sobre como os papéis de vida definidos ao nível social podem influenciar a vida dos indivíduos (Ortuño, Janeiro & Lima, 2016). Esta Escala, inicialmente composta por 12 itens, foi inicialmente utilizada em dois estudos: um estudo que envolveu uma amostra de adultos trabalhadores com idades superiores a 35 anos (Janeiro & Lima, 2011), e, mais tarde, numa investigação com uma amostra de trabalhadores do sector farmacêutico (Janeiro, Lima & Rafael, 2012). Os coeficientes de precisão obtidos nestas investigações revelaram-se bastante elevados, correspondendo os valores *Alpha de Cronbach*, respetivamente, a 0.78 e a 0.83. Ainda assim, os resultados da análise fatorial mostraram a necessidade de melhorar a Escala, eliminando e reformulando alguns itens de forma a obter a estrutura

conceptual proposta para o seu desenvolvimento (a satisfação com os papéis profissional, familiar e de lazer) (Janeiro, Lima & Rafael, 2012). Após a eliminação e reformulação de alguns itens, a atual versão da Escala (Janeiro & Lima, 2013) possui 11 itens. Estudos mais recentes revelam, igualmente, elevados índices de consistência interna, situando-se estes entre 0.76 e 0.80 (Agostinho, 2013; Acto, 2017; Queirós, 2017), o que indica ser um instrumento de medida adequado em investigações nas quais se pretende avaliar o nível de satisfação com os papéis de vida profissional, familiar e de lazer (Queirós, 2017).

### **3.2.3. Escala de Conflito Trabalho-Família (CTF)**

A Escala de Conflito Trabalho-Família (CTF) (Versão reduzida), utilizada na presente investigação, avalia o Conflito entre o Trabalho e a Família, e consiste numa tradução e adaptação para a língua portuguesa da escala de Carlson, Kacmar e Williams (2000) realizada por Chambel (2014). Carlson et al. (2000) desenvolveram este instrumento com o objetivo de avaliar o conflito trabalho-família na sua natureza multidimensional, tendo em conta três dimensões - conflito baseado no tempo, na tensão e no comportamento. Composta por 18 itens, as respostas são dadas numa escala tipo "Likert" de 5 pontos (desde "Quase nunca" até "Quase sempre"). Na sua versão reduzida, que inclui 15 desses itens, visa-se analisar a interferência do trabalho na família, abrangendo apenas os itens que avaliam o conflito baseado no tempo e o conflito baseado na tensão (Marques, 2014). Os itens relativos ao conflito baseado no comportamento não foram incluídos nesta versão, por se ter verificado a sua adequação apenas para funções de gestão ou para funções que invocam elevadas competências profissionais (Marques, 2014). A escala de Carlson et al. (2000) obteve um índice de consistência interna com valores entre 0.78 e 0.87, e no estudo da versão reduzida (Chambel, 2014) foi obtida uma elevada consistência interna (0.92) (Marques, 2014). Em estudos mais recentes demonstrou-se existir igualmente uma excelente consistência interna com valores como 0.91 (Santos, 2015, Evangelista, 2017) e 0.92 (Azancot, 2015; Pereira, 2016).

### **3.2.4. Questionário sobre Perceção de Responsabilidade Social**

A Corporate Social Responsibility Scale de Turker (2009), composta por 42 itens, retrata as responsabilidades da organização no que diz respeito aos vários stakeholders, estando estruturada em quatro dimensões: Responsabilidade Social Corporativa orientada para a sociedade, ambiente natural, gerações futuras e ONGs; RSC orientada para os colaboradores da organização; RSC orientada para os clientes ou consumidores; e RSC orientada para o governo. A validade e consistência desta escala

inicial foi analisada, dando origem a uma versão preliminar constituída por 18 itens. A análise factorial exploratória levou à eliminação de um dos itens e mostrou a existência de quatro factores, que explicam 71,68% da variabilidade total dos dados dos 17 itens, tendo *Alphas de Cronbach* que variam entre 0.86 e 0.93 (Noronha, 2013). A versão final da Escala de Turker (2009) apresenta, por isso, 17 itens, tendo sido esta a versão traduzida e adaptada para a população portuguesa, e a que foi utilizada na presente investigação.

Denominado de Questionário sobre Percepção da Responsabilidade Social (Rafael, Lima, Borges, Figueiredo & Noronha, 2012), este Questionário é composto por 17 itens que incluem as quatro dimensões da responsabilidade social descritas anteriormente (responsabilidade social orientada para o ambiente e sociedade; para os colaboradores; para os clientes e consumidores; e para o governo). As respostas aos itens são dadas numa escala de Likert de 6 pontos (desde "Discordo Totalmente" até "Concordo Totalmente"). No que se reporta à precisão, este Questionário revelou uma elevada consistência interna nos dois primeiros estudos em que a mesma foi utilizada, tendo-se obtido *Alphas de Cronbach* de 0.93 (Borges, 2012), de 0.91 (Noronha, 2013), de 0.90 (Corrêa, 2013), e de 0.94 (Aguiar, 2013; Lopes, 2014; Cruz, 2014), o que indica uma precisão bastante elevada.

### **3.3. Procedimento**

O presente estudo foi desenvolvido numa empresa do sector público, tendo-se estabelecido inicialmente o contacto com a Responsável da Área de Desenvolvimento e Formação, integrada no respetivo Departamento de Recursos Humanos. Uma vez aprovado superiormente o pedido de autorização, definida a população alvo e seleccionados os instrumentos a utilizar (Escala de Satisfação com a Vida em Geral, Escala de Satisfação com os Papéis de Vida, Escala de Conflito Trabalho-Família, e Questionário sobre Percepção de Responsabilidade Social), procedeu-se à recolha dos dados. De referir que foi também solicitado aos participantes o preenchimento de uma ficha de dados demográficos (sexo, idade, estado civil, de agregado familiar e número de filhos), e a resposta a questões sobre a proximidade geográfica ao local de trabalho, e possíveis deslocações semanais por parte dos trabalhadores. Para a recolha de dados, entregaram-se as provas, em formato de papel num envelope, a colaboradores da empresa que frequentaram ações de formação levadas a cabo pelo Departamento de Recursos Humanos. De salientar que, para além da referência aos objetivos do presente estudo, se destacou sempre o facto do tratamento e análise dos dados recolhidos serem totalmente confidenciais e, exclusivamente, para efeitos de investigação, sendo as respostas dos participantes voluntárias e anónimas. O único requisito para colaborar na investigação era apenas o de ser trabalhador da empresa em questão. Obteve-se um total de 135 respostas num período de recolha

entre 9 de janeiro e 4 de maio de 2018, tendo-se procedido, presencialmente, à recolha dos envelopes com os dados de cada um dos participantes. De modo a facilitar a posterior introdução dos dados no programa de análise estatística (SPSS), identificaram-se as folhas de resposta com um código para cada um dos participantes do estudo.

## **IV - RESULTADOS**

Nesta secção tem-se como objetivo apresentar os resultados obtidos no presente estudo, nomeadamente através das análises descritiva (medidas de localização e de dispersão), e da precisão (cálculo dos coeficientes *Alpha* de *Cronbach*, e dos coeficientes *Alpha if Item Deleted*) para os instrumentos de medida utilizados: Escala de Satisfação com a Vida (ESV), Escala de Satisfação com os Papéis de Vida (ESPV), Escala de Conflito Trabalho-Família (CTF), e Questionário sobre Percepção de Responsabilidade Social (QPRS). Para testar as hipóteses de investigação formuladas, procedeu-se à análise correlacional, bem como à análise de mediação.

### **4.1. Análise Descritiva e Coeficientes de Precisão**

No Quadro 1 apresentam-se os resultados da análise descritiva, e os coeficientes de precisão para as Escalas e Questionário utilizados, com base no qual se procede de seguida à respetiva leitura.

Considerando a média obtida pelos participantes na ESV ( $M = 3.56$ ;  $DP = 0.75$ ), cuja escala de *Likert* vai de 1 (“Discordo Totalmente”) a 5 (“Concordo totalmente”), pode afirmar-se que a tendência é para os trabalhadores inquiridos manifestarem um nível médio elevado de satisfação com a sua vida em geral. Relativamente à ESPV, também com uma escala de *Likert* de 5 pontos, a média da escala total ( $M = 3.95$ ;  $DP = 0.52$ ) traduz uma satisfação média elevada dos trabalhadores no desempenho dos papéis avaliados. Ao analisar as subescalas da ESPV, verifica-se que os níveis de satisfação obtidos são próximos, sendo que a Satisfação Familiar ( $M = 4.36$ ;  $DP = 0.61$ ) e a Satisfação com atividades de Lazer ( $M = 4.18$ ;  $DP = 0.67$ ), se destacam ligeiramente da Satisfação Profissional ( $M = 3.53$ ;  $DP = 0.73$ ). Estes resultados parecem estar de acordo com o nível médio de satisfação com a vida em geral, podendo ainda afirmar-se que os trabalhadores da amostra em estudo se sentem mais satisfeitos quando desempenham os papéis familiar e de lazer, do que quando desempenham a sua atividade profissional. Os resultados apresentam ser bastante homogéneos, sendo a ESV a que revela uma maior variabilidade de respostas dos participantes.

**Quadro 1 – Medidas descritivas (Mínimo, Máximo, Média, Desvio-padrão) e Coeficientes de Precisão relativamente às ESV, ESPV, ECTF e QPRS (N=135)**

	Nº de itens	Mín.	Máx.	Média	Desvio-Padrão	Alfa de Cronbach
Satisfação com a vida em geral	5	1.20	5	3.56	0.75	0.87
Satisfação - Profissional	11	1.20	4.80	3.53	0.73	0.90
Satisfação - Familiar	11	2.67	5.00	4.36	0.61	0.80
Satisfação - Lazer	11	2.00	5.00	4.18	0.67	0.85
Satisfação com os Papéis de Vida (Total)	11	2.18	4.82	3.95	0.52	0.82
Conflito Trabalho-Família	15	1.07	4.07	2.36	0.78	0.95
Perceção Responsabilidade Social	17	1.71	5.88	3.79	0.83	0.94

O índice de consistência interna das ESV é elevado (0.87), situando-se acima de 0.70, valor recomendado na literatura para ser considerado um bom índice de precisão (Nunnally, 1978; Nunnally & Bernstein, 1994), e estando de acordo com estudos anteriormente realizados com esta Escala (Janeiro & Lima, 2011; Nunes, 2014). Aquando da análise *Alpha if item deleted*, os valores dos coeficientes variam entre 0.84 e 0.86, o que indica que todos os itens parecem estar a contribuir para a precisão da Escala, já que quando retirado cada item o valor do coeficiente de precisão da Escala diminui.

No que diz respeito à precisão da ESPV, verifica-se que os valores *Alpha de Cronbach* são também elevados, tanto para a Escala total (0.82), como para as subescalas Profissional (0.90), Familiar (0.80) e de Lazer (0.85), o que está de acordo com os resultados obtidos em estudos anteriores (Janeiro & Lima, 2011; Janeiro & Lima, 2012; Agostinho, 2013; Anjos, 2013; Reis, 2014; Silva, 2015; Ortuño, Janeiro & Lima 2016; Zuzarte, 2016; Acto, 2017; Queirós, 2017), permitindo confirmar a boa precisão da Escala para avaliar o nível de satisfação com os três papéis de vida. À semelhança da ESV, quando retirado cada um dos itens, os valores obtidos nos coeficientes *Alpha de Cronbach* diminuem, variando entre 0.80 e 0.82, o que indica que todos estes itens parecem estar a contribuir para a precisão da ESPV.

A média obtida na ECTF (M=2.36; DP=0.78), considerando a escala de *Likert* que varia entre 1 (“Quase nunca”) e 5 (“Quase sempre”), indica que os participantes da amostra em estudo tendem a revelar um nível de conflito entre os papéis Trabalho e Família, um pouco abaixo da média, sendo neste caso a variabilidade dos resultados mais elevada. Relativamente à precisão da ECTF, destaca-se o elevado valor do coeficiente *Alpha de Cronbach* (0.95), que está de acordo com os índices de consistência interna obtidos na tradução e adaptação para a língua portuguesa da Escala de Carlson, Kacmar e Williams (2000) realizada por Chambel (2014), bem como em outros estudos (Marques, 2014; Gramacho, 2014; Azancot, 2015; Sousa, 2016; Evangelista, 2017).

A média obtida para o Questionário sobre Percepção de Responsabilidade Social ( $M = 3.79$ ;  $DP = 0.83$ ), tendo em conta que a escala de *Likert* varia entre 1 (“Discordo totalmente”) e 6 (“Concordo totalmente”), demonstra que houve uma avaliação positiva, mas não muito elevada, por parte dos colaboradores, percecionando estes a sua organização como sendo socialmente responsável. Neste caso, a variabilidade é um pouco mais elevada, o que indica que nem todos os participantes percecionam a responsabilidade social da mesma forma. No que se reporta à precisão do Questionário, constata-se que o índice de consistência interna é muito elevado, uma vez que o valor do coeficiente *Alpha de Cronbach* é de 0.94. Neste sentido, vão também os valores obtidos nos coeficientes *Alpha if Item deleted*, tendo-se verificado que todos os itens parecem estar a contribuir para a precisão da Escala, uma vez que quando retirado cada um deles, o valor do coeficiente de precisão diminui. Considerando outros estudos realizados com o QPRS (Aguiar, 2013; Lopes, 2014; Cruz, 2014; Lima, Rafael & Sousa-Ferreira, 2017), constata-se que o índice de consistência interna obtido no presente estudo corrobora a precisão do QPRS.

#### 4.2. Análise Correlacional<sup>23</sup>

Para a realização do estudo correlacional foi analisada a distribuição das escalas dos quatro instrumentos de medida, utilizando quatro critérios: coeficientes de assimetria e de curtose, o teste de ajustamento de *Kolmogorov-Smirnov*, e ainda gráficos Q-Q Plots. Concluiu-se que a ESV e as três dimensões da ESPV não apresentam distribuição normal. Deste modo, procedeu-se ao estudo correlacional, tendo-se utilizado o coeficiente de correlação linear de *Pearson* ( $r$ ) quando ambas as variáveis seguem uma distribuição normal, e o coeficiente de correlação ordinal de *Spearman* ( $r_s$ ) quando pelo menos uma das variáveis em análise não apresenta normalidade da distribuição.

Para testar H1 (*Existe uma relação direta entre a satisfação com a vida em geral e a satisfação com os papéis de vida profissional, familiar e de lazer.*), e H1a (*Existe uma relação direta entre a satisfação com a vida em geral e a satisfação com o papel profissional.*), recorreu-se ao cálculo do coeficiente de correlação linear de *Spearman*. De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que o coeficiente obtido entre as variáveis satisfação com a vida em geral e satisfação com os papéis de vida, e a satisfação profissional, é de  $r = 0.67$  ( $p \approx 0.00$ ), e que o que sugere relações diretas, tendencialmente fortes e significativa,s permitindo confirmar H1 e H1a. Os valores dos coeficientes obtidos para testar H1b (*Existe uma relação direta entre a satisfação com a vida em geral e a satisfação com o papel familiar.*) e H1c (*Existe uma relação direta entre a satisfação com a vida em geral e a satisfação com*

---

<sup>2</sup> O Estudo da normalidade da distribuição encontra-se em anexo (Anexo II).

<sup>3</sup> A Matriz de Intercorrelações encontra-se em anexo (Anexo III).

o papel de lazer.) foram, respetivamente, de  $r_s = 0.47$  ( $p=0.01$ ) e  $r_s = 0.25$  ( $p\approx 0.00$ ), confirmando-se ambas as hipóteses de investigação. Contudo, apesar de ambas as relações entre variáveis serem diretas e significativas, são menos elevadas do que a obtida entre a satisfação com a vida em geral e a satisfação profissional, tendendo a traduzir uma maior influência do papel de trabalhador no nível de satisfação com a vida em geral.

Para testar H2 (*Existe uma relação inversa entre a satisfação com a vida em geral e o conflito trabalho-família.*), foi utilizado o cálculo do coeficiente de correlação linear de *Spearman*, tendo-se obtido o resultado de  $r_s = -0.08$  ( $p=0.38$ ) entre a satisfação com a vida em geral e o conflito trabalho-família, o que evidencia uma relação quase nula (embora tendencialmente inversa) e não significativa, não permitindo confirmar H2, e revelando-se as variáveis como sendo independentes.

Para testar H3 (*Existe uma relação inversa entre a satisfação com os papéis de vida e o conflito trabalho-família.*) procedeu-se ao cálculo do coeficiente de correlação linear de *Pearson*, tendo-se obtido o valor de  $r = -0.24$  ( $p=0.01$ ), o que sugere uma relação inversa, fraca e significativa entre a satisfação com os papéis de vida e o conflito trabalho-família. Tal resultado, permite, confirmar H3. Relativamente a H3a (*Existe uma relação inversa entre a satisfação profissional e o conflito trabalho-família.*), H3b (*Existe uma relação inversa entre a satisfação familiar e o conflito trabalho-família.*) e H3c (*Existe uma relação inversa entre a satisfação com o lazer e o conflito trabalho-família.*), foi utilizado o cálculo do coeficiente de correlação linear de *Spearman*, e os resultados obtidos foram, respetivamente, de  $r_s = -0.20$  ( $p=0.02$ ),  $r_s = -0.14$  ( $p=0.10$ ), e  $r_s = -0.28$  ( $p=0.00$ ). Estes valores indicam que as relações entre satisfação profissional e conflito trabalho-família, e satisfação com o lazer e conflito trabalho-família, são inversas, fracas, mas significativas, sendo a relação entre satisfação familiar e conflito trabalho-família, uma relação inversa, muito fraca e não significativa. H3a e H3c confirmam-se, assim, enquanto que H3b não se confirma, pois, a relação não é significativa, ou seja, na população as variáveis são independentes. Ou seja, quanto mais satisfeitos estiverem os trabalhadores quer profissionalmente quer com atividades de lazer, menor será o conflito trabalho-família. Por sua vez, não parece existir relação entre a satisfação com a família e o conflito trabalho-família.

Quanto ao teste de H4 (*Existe uma relação direta entre a satisfação com a vida em geral e a perceção de responsabilidade social.*) foi efetuado o cálculo do coeficiente de correlação linear de *Spearman*, tendo-se obtido o valor de  $r_s = 0.26$  ( $p\approx 0.00$ ), que traduz uma relação direta, fraca e significativa entre a perceção de responsabilidade social e a satisfação com a vida em geral, corroborando-se H4. Este resultado indica que, quanto maior for a perceção de responsabilidade social, maior será a satisfação com a vida em geral. Por fim, para testar H5 (*Existe uma relação direta entre*

a satisfação com os papéis de vida e a percepção de responsabilidade social.) utilizou-se o coeficiente de correlação linear de *Pearson*, sendo o valor de  $r = 0.41$  ( $p=0.00$ ) entre as duas variáveis, traduzindo uma relação direta, média e significativa, o que permite confirmar H5. Relativamente a H5a (*Existe uma relação direta entre a satisfação profissional e a percepção de responsabilidade social.*), H5b (*Existe uma relação direta entre a satisfação familiar e a percepção de responsabilidade social.*) e H5c (*Existe uma relação direta entre a satisfação com o lazer e a percepção de responsabilidade social.*), foi efetuado o cálculo do coeficiente de correlação linear de *Spearman*, tendo-se obtido, respetivamente, os valores de  $r_s = 0.45$  ( $p=0.00$ ),  $r_s = 0.34$  ( $p=0.00$ ), e  $r_s = 0.09$  ( $p=0.29$ ), que sugerem uma relação direta, média e significativa entre percepção de responsabilidade social e satisfação profissional e percepção de responsabilidade social e satisfação familiar, e uma relação direta, muito fraca (quase nula) e não significativa entre percepção de responsabilidade social e satisfação com atividades de lazer, corroborando-se H5a e H5b, mas rejeitando H5c. O que indica que quando existe uma maior percepção de responsabilidade social, existe também uma maior satisfação profissional e familiar. Já a satisfação com atividades de lazer revela-se independente da percepção de responsabilidade social.

#### 4.3. Análise de Regressão<sup>4</sup>

Para estudar o efeito mediador da variável Percepção de Responsabilidade Social na relação entre a Satisfação com a Vida em Geral e o Conflito Trabalho-Família, por um lado e, entre a Satisfação com os Papéis de Vida e o Conflito Trabalho-Família, por outro, aplicou-se o modelo de Regressão Linear Múltipla. Para tal, realizaram-se quatro modelos de Análise de Regressão para verificar se: a variável independente influencia a variável dependente; a variável independente influencia a variável mediadora; a variável mediadora influencia a variável dependente e, finalmente, se a introdução da variável mediadora no primeiro modelo, anula o efeito da variável independente na dependente (mediação total) ou diminui o efeito da variável independente na dependente (mediação parcial).

Assim, para testar H6 (*A relação entre a satisfação com a vida em geral e o conflito trabalho-família é mediada pela percepção de responsabilidade social.*) foram analisados os quatro modelos de Análise de Regressão que permitem perceber *i.* a influência da variável independente (Satisfação com a Vida em Geral) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família), apresentando uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.004$ ), e não se verificando um efeito significativo sobre a variável dependente (Conflito Trabalho-Família) ( $t= -0.764$ ;  $p>0.05$ ); *ii.* a influência da variável independente (Satisfação com a Vida em Geral) na suposta variável mediadora (Percepção de Responsabilidade

---

<sup>4</sup> Os *Outputs* dos resultados da Análise de Regressão encontram-se em anexo (Anexo IV).



Social), apresentando uma capacidade explicativa muito baixa ( $r^2=0.051$ ), mas tendo um efeito significativo sobre a variável Percepção de Responsabilidade Social ( $t= 2.681$ ;  $p<0.01$ ); *iii.* a influência da suposta variável mediadora (PRS) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família), apresentando uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.011$ ), e não se verificando um efeito significativo sobre a variável dependente (Conflito Trabalho-Família) ( $t= -1.225$ ;  $p>0.05$ ); e, por fim, *iv.* não se verifica que a influência da variável Percepção de Responsabilidade Social anule ou diminua a relação entre a Satisfação com a Vida em Geral e a variável Conflito Trabalho-Família. Pode, pois, afirmar-se que, como a Percepção de Responsabilidade Social não tem um efeito significativo sobre o Conflito Trabalho-Família é impossível existir o papel mediador da variável Percepção de Responsabilidade Social, não permitindo corroborar H6.

Para testar H7 (*A relação entre a satisfação com os papéis de vida e o conflito trabalho-família é mediada pela percepção de responsabilidade social.*) foram igualmente realizadas as quatro análises de Regressão. A influência da variável independente (Satisfação com os Papéis de Vida) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família) apresentou uma capacidade explicativa baixa ( $r^2=0.057$ ), mas tendo um efeito significativo sobre a variável Percepção de Responsabilidade Social ( $t= -2.832$ ;  $p<0.05$ ); a influência da variável independente (Satisfação com os Papéis de Vida) na suposta variável mediadora (Percepção de Responsabilidade Social), apresentou uma capacidade explicativa um pouco mais elevada ( $r^2=0.168$ ), tendo um efeito significativo sobre a variável Percepção de Responsabilidade Social ( $t= 5.179$ ;  $p<0.05$ ); a influência da variável mediadora (Percepção de Responsabilidade Social) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família) apresentou uma capacidade explicativa baixa ( $r^2=0.239$ ), e não tendo um efeito significativo sobre a variável dependente ( $t= -0.103$ ;  $p>0.05$ ); e, por fim, a influência da Percepção de Responsabilidade Social não anula nem diminui a relação entre a Satisfação com os Papéis de Vida e o Conflito Trabalho-Família. Pelo mesmo facto da hipótese anterior, não se pode corroborar H7, uma vez que não existe o papel mediador da variável Percepção de Responsabilidade Social.

Para testar H7a (*A relação entre a satisfação profissional e o conflito trabalho-família é mediada pela percepção de responsabilidade social.*), H7b (*A relação entre a satisfação familiar e o conflito trabalho-família é mediada pela percepção de responsabilidade social.*), e H7c (*A relação entre a satisfação com o lazer e o conflito trabalho-família é mediada pela percepção de responsabilidade social.*) foram também efetuadas as quatro análises de Regressão para cada uma destas hipóteses.

Em H7a, a influência da variável independente (Satisfação Profissional) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família) apresentou uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.026$ ), e não tendo um efeito significativo sobre a variável Percepção de Responsabilidade Social ( $t= -1.892$ ;  $p>0.05$ ); a

influência da variável independente (Satisfação Profissional) na suposta variável mediadora (Percepção de Responsabilidade Social), apresentou uma capacidade explicativa um pouco mais elevada ( $r^2=0.185$ ), tendo um efeito significativo sobre a variável Percepção de Responsabilidade Social ( $t= 5.499$ ;  $p<0.05$ ); a influência da variável mediadora (Percepção de Responsabilidade Social) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família) apresentou uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.028$ ), e não tendo um efeito significativo sobre a variável dependente ( $t= -0.464$ ;  $p>0.05$ ); e, por fim, a influência da Percepção de Responsabilidade Social não anula nem diminui a relação entre a Satisfação Profissional e o Conflito Trabalho-Família. Pelo mesmo facto das anteriores, não se pode comprovar H7a, uma vez que não existe o papel mediador da variável Percepção de Responsabilidade Social.

Em H7b, a influência da variável independente (Satisfação Familiar) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família) apresentou uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.018$ ), e não tendo um efeito significativo sobre a variável Percepção de Responsabilidade Social ( $t= -1.541$ ;  $p>0.05$ ); a influência da variável independente (Satisfação Familiar) na suposta variável mediadora (Percepção de Responsabilidade Social), apresentou uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.077$ ), tendo um efeito significativo sobre a variável Percepção de Responsabilidade Social ( $t= 3.338$ ;  $p<0.05$ ); a influência da variável mediadora (Percepção de Responsabilidade Social) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família) apresentou uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.023$ ), e não tendo um efeito significativo sobre a variável dependente ( $t= -0.832$ ;  $p>0.05$ ); e por fim, a influência da Percepção de Responsabilidade Social não anula nem diminui a relação entre a Satisfação Familiar e o Conflito Trabalho-Família. Pelas mesmas razões descritas anteriormente, não se pode comprovar H7b, uma vez que não existe o papel mediador da variável Percepção de Responsabilidade Social.

Em H7c, a influência da variável independente (Satisfação com o Lazer) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família) apresentou uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.063$ ), mas tendo um efeito significativo sobre a variável Percepção de Responsabilidade Social ( $t= -2.983$ ;  $p<0.05$ ); a influência da variável independente (Satisfação com o Lazer) na variável mediadora (Percepção de Responsabilidade Social), apresentou uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.016$ ), não tendo um efeito significativo sobre a variável Percepção de Responsabilidade Social ( $t= 1.465$ ;  $p>0.05$ ); a influência da variável mediadora (Percepção de Responsabilidade Social) na variável dependente (Conflito Trabalho-Família) apresentou uma capacidade explicativa quase nula ( $r^2=0.068$ ), e não tendo um efeito significativo sobre a variável dependente ( $t= -0.888$ ;  $p>0.05$ ); e, por fim, a influência da Percepção de Responsabilidade Social não anula nem diminui a relação entre a Satisfação Familiar e o Conflito Trabalho-Família. Mais uma vez não se verifica o papel mediador da variável Percepção de Responsabilidade Social, não se corroborando H7b.

## V - DISCUSSÃO

Na medida em que, no geral, se confirmaram, parcial ou totalmente, as hipóteses de investigação inicialmente formuladas, pode-se afirmar que se atingiu o objetivo proposto - estudar o papel mediador da percepção de responsabilidade social na relação entre a satisfação com a vida em geral e com os papéis profissional, familiar, e de lazer, e o conflito trabalho - família, numa amostra de trabalhadores de uma empresa do sector público. Foi o contacto com a realidade desta empresa, mais especificamente a informação de que existiria a possibilidade de trabalhadores estarem a passar por uma quebra ao nível da satisfação com as várias esferas das suas vidas, aliada a um possível conflito trabalho-família, que motivou o desenvolvimento do presente estudo exploratório. Efetivamente, mais de 50% dos trabalhadores passaram a ter a necessidade de viajar (dentro do país), durante a semana, para polos da empresa de outras localidades, sendo que a maioria necessita de se deslocar 4 a 5 dias por semana. Por outro lado, também mais de 50% dos participantes afirmam viver longe do seu local de trabalho, despendendo, em média, mais do que uma hora por dia para chegar à empresa.

A relação entre satisfação com a vida em geral e satisfação com o desempenho nos papéis profissional, familiar e de lazer (H1), parece indicar que os participantes ao sentirem satisfação com a vida em geral, tenderão a sentir-se satisfeitos com o desempenho nos diferentes papéis de vida. Este resultado está, assim, de acordo com o que é sugerido na literatura (Beutell e Wittig-Berman, 1999), ou seja, que os níveis de satisfação com os diferentes papéis estão positivamente relacionados com a satisfação com a vida em geral. Nesta sequência, foram testadas e corroboradas, H1a, H1b e H1c, tendo-se constatado que existe uma maior influência do papel profissional no nível de satisfação com a vida em geral (H1a) comparativamente com os níveis de satisfação familiar (H1b) ou de lazer (H1c). Ou seja, ainda que os participantes se sintam satisfeitos ao realizarem atividades em contexto familiar e de lazer, é a satisfação com o papel de trabalhador, a principal responsável pelo nível de satisfação obtido com a vida em geral, considerada como sendo muito importante para o bem-estar dos indivíduos (Jesus, 1995, citado em, Gregório, 2008). De referir que se verificaram diferenças na relação entre satisfação com a vida em geral e satisfação profissional quando se comparam subamostras de trabalhadores em função do número de filhos. Embora estas diferenças não sejam muito elevadas, o nível de satisfação com a vida em geral e com o trabalho é maior quando é maior o agregado familiar, podendo esta variável (número de filhos) ser vista como uma motivação para trabalhar, tirando-se maior partido do trabalho em si, e gerando mais satisfação.

Relativamente à relação inversa entre satisfação com a vida em geral e conflito trabalho-família (H2), esta não se confirmou, manifestando-se as duas variáveis como sendo independentes, resultado que vai no sentido do obtido em vários estudos, que indicam que o conflito trabalho-família está negativamente associado à satisfação com a vida em geral (Adams et al. 1996; Carlson e Kacmar 2000;

Frye e Breaugh 2004; Higgins et al. 1992; Rice et al. 1992). A este propósito refira-se que os participantes da amostra em estudo não vivenciaram, ou vivenciaram pouco, o conflito entre o papel profissional e o papel familiar, o que, consequentemente, não tende a afetar a satisfação com a vida em geral. Nesta sequência, destaca-se o facto da empresa em causa permitir, através da implementação de políticas e medidas várias, uma maior flexibilidade entre estas duas esferas da vida dos seus colaboradores – o trabalho, e, a família. De salientar, ainda, o facto de mais de quarenta por cento dos participantes terem idades superiores a 45 anos, o que muitas vezes pode contribuir para que parte da amostra em estudo abranja indivíduos mais velhos, cujo contexto familiar já não exige o esforço de acompanhamento, nomeadamente dos filhos, que, muitas vezes, pode contribuir para acentuar a vivência do conflito trabalho-família.

No que se refere à relação inversa entre as variáveis satisfação com os papéis de vida e o conflito trabalho-família (H3), esta é corroborada, apenas, parcialmente. Segundo a literatura, quando o trabalho é visto como um elemento que canaliza para si recursos de tempo e de energia, antes aplicados em responsabilidades familiares, pode ocorrer uma tensão que origina atitudes negativas face à atividade profissional (Grandey, Cordeiro, & Crouter, 2005, citado por, Lopes, 2015), surgindo, segundo Bruck, Allen e Spector (2002), uma relação negativa entre o conflito trabalho-família e a satisfação no trabalho (Lopes, 2015). Tal não se verifica no presente estudo, já que quanto mais satisfeitos profissionalmente, menos conflito trabalho-família vivem os trabalhadores (H3a), constatando-se o mesmo na relação entre o conflito trabalho-família e a satisfação com atividades de lazer (H3c). Isto é, quanto mais oportunidades e atividades de lazer têm os trabalhadores, menor é o conflito entre os papéis trabalho e família. Assim, os indivíduos que sentem um menor Conflito Trabalho-Família, revelam uma maior satisfação com os papéis de vida profissional e de lazer. Já no que concerne a relação entre conflito trabalho-família e satisfação familiar (H3b), esta relação não se verifica, parecendo não existir uma interferência do nível de satisfação que estes trabalhadores têm com a família e/ou com o desempenho de atividades familiares, no conflito trabalho-família.

Conhecendo-se a realidade da empresa em questão, e sabendo que implementa políticas de responsabilidade social que visam não só a preocupação ambiental, como também a social, mas acima de tudo, o bem-estar dos trabalhadores, considerou-se pertinente estudar a eventual influência da perceção dos trabalhadores face a essas mesmas práticas.

A análise da relação entre satisfação com a vida em geral e perceção de responsabilidade social (H4) revelou que, embora fraca, existe uma relação entre estas duas variáveis. Sendo referido na literatura que uma maior perceção dos trabalhadores relativamente à RS da empresa em que trabalham, revela um maior nível de satisfação profissional (Duarte & Neves, 2010; Tziner, Oren, Bar, & Kadosh,

2011; Borges, 2012), tal justifica a análise da relação entre a satisfação com os papéis de vida profissional, familiar e de lazer, e a percepção de responsabilidade social (H5). Corroborada esta relação, pode-se afirmar a tendência para quanto maior a percepção de responsabilidade social dos trabalhadores, maior a satisfação destes relativamente aos diferentes papéis de vida. Mais especificamente, os valores obtidos no presente estudo, indicam que existe uma relação direta, média e significativa entre satisfação profissional e percepção de responsabilidade social (H5a), o que está de acordo com o que é referido na literatura, no sentido de que a percepção de responsabilidade social tem uma maior importância na satisfação profissional dos trabalhadores. Tal parece justificar que as organizações devem apostar em práticas de responsabilidade social que sejam facilmente percebidas pelos trabalhadores, de modo a que essa percepção se traduza numa maior satisfação no trabalho e, conseqüentemente, num melhor e maior desempenho e eficácia. Os resultados indicam, também, que a percepção de responsabilidade social tem uma relação direta com a satisfação familiar (H5b), ainda que menos elevada do que com a satisfação profissional, e que a relação com a satisfação com atividades de lazer (H5c) se revelou muito fraca e não significativa, podendo-se concluir que para a satisfação com este tipo de atividades, a percepção de responsabilidade social não parece ter relevância.

Relativamente às hipóteses do efeito de mediação da percepção de responsabilidade social na relação entre a satisfação com a vida em geral e o conflito trabalho-família (H6), e na relação entre a satisfação com os papéis profissional, familiar e de lazer e o conflito trabalho-família (H7, H7a, H7b e H7c), estas não se verificaram. Ou seja, o resultado vai no sentido de que a Percepção de Responsabilidade Social não tem um efeito significativo sobre o Conflito Trabalho-Família, o que tende a estar de acordo com o baixo nível do conflito entre estes dois papéis revelado pela amostra em estudo. De referir que este resultado, poderá já ter o efeito das medidas de responsabilidade social presentes na política de gestão da empresa, o que está de acordo com a importância das práticas de responsabilidade social nas organizações. Estas, quando percebidas pelos seus trabalhadores, trazem benefícios para os próprios, nomeadamente no que se refere aos níveis de satisfação quer pessoal quer profissional. Para uma maior satisfação dos seus colaboradores, as organizações devem, assim, investir na adesão e manutenção desse tipo práticas (Penha et al., 2016). De referir que, para melhor se estudar o efeito mediador da percepção de responsabilidade social, efetuaram-se comparações com base nas variáveis demográficas utilizadas na caracterização da amostra (idade, sexo, número de filhos, viver próximo do local de trabalho, e número de horas despendidas entre casa e trabalho). As diferenças encontradas não só foram poucas (número de filhos), como não significativas, pelo que se optou apenas por fazer referência a este dado na presente discussão.

Apesar de não ser muito elevada a percepção das práticas de responsabilidade social por parte dos trabalhadores, tudo indica que estas práticas parecem contribuir positivamente para a satisfação dos trabalhadores, mais especificamente ao nível do papel profissional. Segundo a empresa em causa, um dos seus principais compromissos passa por promover e desenvolver ações socialmente responsáveis, de forma a assegurar o bem-estar dos trabalhadores, implementando práticas que fomentem a conciliação e o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal. Contudo, questiona-se se a empresa poderá melhorar a forma como implementa as medidas de responsabilidade social que dizem respeito ao equilíbrio entre as várias esferas da vida dos trabalhadores, com vista a contribuir para uma maior percepção por parte destes em relação às mesmas. Sugere-se, igualmente, uma análise mais aprofundada dos resultados com base no Questionário sobre a Percepção de Responsabilidade Social, contribuindo também para o estudo deste instrumento de medida. De salientar os itens do Questionário, já que para além das questões que dizem respeito ao equilíbrio entre os vários papéis do trabalhador (eg. *A empresa incentiva os seus colaboradores a participarem em atividades de voluntariado*; *A empresa implementa políticas flexíveis de forma a proporcionar um bom equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal dos seus colaboradores*), há as questões relativas à responsabilidade social direcionada para o ambiente, sociedade, clientes e governo. A média das respostas aos itens mais diretamente relacionados com o equilíbrio entre os vários papéis é menos elevada do que as médias nos itens relativos à responsabilidade social direcionada para o ambiente, sociedade, clientes e governo. Tal pode justificar a necessidade de se adaptar o instrumento de medida utilizado para avaliar a percepção de responsabilidade social ao contexto organizacional, e no caso de replicação da presente investigação a toda a população, contemplar mais itens sobre o equilíbrio e a conciliação entre os papéis de vida profissional, familiar e de lazer.

Uma das limitações do presente estudo, relaciona-se com a dimensão da amostra, já que se questiona se os resultados obtidos podem ser extrapolados para o total dos mil e quatrocentos trabalhadores que fazem parte da organização onde foram recolhidos os dados. Seria interessante, a empresa, tendo em conta os resultados obtidos, confirmar os mesmos junto de todo o seu universo. Apesar de no presente estudo, o número de trabalhadores do sexo feminino ser mais elevado do que o número de trabalhadores do sexo masculino, este não é totalmente representativo da população, uma vez que a empresa em questão é maioritariamente constituída por homens. Por outro lado, teria sido importante e interessante a obtenção de resultados sobre as variáveis estudadas junto de trabalhadores de alguns polos da empresa, de modo a analisar as diferenças a nível geográfico. Nesta sequência, salienta-se também o interesse em estudar os dados demográficos de toda a população da empresa, de modo a realizar uma análise comparativa mais fina dos dados obtidos. Como futuras investigações, é igualmente relevante propor outros estudos com outras variáveis consideradas pela organização como

sendo pertinentes no sentido de se contribuir para a avaliação do bem-estar geral, e das práticas e medidas que visam a sua promoção e implementação junto dos próprios colaboradores. Salienta-se que tendencialmente a existência do tipo de práticas implementadas pela empresa e, no geral, as designadas práticas de responsabilidade social, vêm reforçar a forma como os trabalhadores da empresa encaram e vivem, não só o seu próprio trabalho, como também a sua família e o tempo que dedicam a atividades de lazer. Ao tentar gerar o menor conflito possível entre as diferentes esferas da vida dos indivíduos, criando um clima equilibrado entre estas, a empresa terá a vantagem, entre outras, de ter trabalhadores mais satisfeitos, logo, mais empenhados, eficientes e produtivos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acto, S. H. (2017). *Condições de trabalho e satisfação com a vida em geral: o papel mediador da satisfação com os papéis de vida numa amostra de enfermeiros* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/28728>
- Agate, J. R., Zabriskie, R. B., Agate, S. T., & Poff, R. (2009). Family leisure satisfaction and satisfaction with family life. *Journal of leisure research*, 41(2), 205-223.
- Agostinho, J. M. N. (2013). *Saliência dos papéis e satisfação com os papéis de vida: estudo com uma amostra de trabalhadores de uma instituição de ensino superior* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/10585>
- AlAzzam, M., AbuAlRub, R. F., & Nazzal, A. H. (2017, October). The Relationship Between Work–Family Conflict and Job Satisfaction Among Hospital Nurses. In *Nursing forum* (Vol. 52, No. 4, pp. 278-288).
- Aleixo, M. H. T. M. (2008). *Responsabilidade social do Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio: A percepção dos seus profissionais* (dissertação de mestrado). Faculdade de Economia da Universidade do Algarve. Faro. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10400.1/827>
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 278.
- Andrade, C. (2010). "Juggling act": questões relativas às relações trabalho-família no contexto actual. *Exedra: Revista Científica*, (3), 135-148.
- Andrade, C. (2013). *Relações trabalho-família e género: caminhos para a conciliação*. Lisboa. Coisas de Ler.

- Andrade, C. (2015). Trabalho e vida pessoal: exigências, recursos e formas de conciliação. *Dedica. Revista de Educação e Humanidades*, (8), 117-130.
- Andrade, L. M. D. C. (2001). *A satisfação profissional nos enfermeiros de pediatria* (dissertação de mestrado). Faculdade de Medicina da Universidade do Porto. Porto.
- Arthaud-Day, M. L., Rode, J. C., Mooney, C. H., & Near, J. P. (2005). The subjective well-being construct: A test of its convergent, discriminant, and factorial validity. *Social Indicators Research*, 74(3), 445-476.
- Azancot, M. C. (2015). *As características do trabalho e o conflito trabalho-família: um estudo com militares da marinha* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/23586>
- Bento (2017). *As políticas organizacionais de conciliação como preditoras do equilíbrio trabalho-família e da satisfação no trabalho* (dissertação de mestrado). Universidade de Évora. Évora. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10174/20893>
- Beutell, N. J., & Wittig-Berman, U. (1999). Predictors of work-family conflict and satisfaction with family, job, career, and life. *Psychological Reports*, 85(3), 893-903.
- Borges, J. P. P. F. (2012). *Estudo sobre responsabilidade social: impacto na satisfação no trabalho e papel mediador da justiça organizacional* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/7807>
- Bowen, G. L. (1988). Family life satisfaction: A value-based approach. *Family Relations*, 458-462.
- Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2000). Work-family conflict in the organization: Do life role values make a difference?. *Journal of Management*, 26(5), 1031-1054.
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of management review*, 4(4), 497-505.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business horizons*, 34(4), 39-48.
- Chambel, M. J. (2014). *Escala de Conflito Trabalho-Família*. Lisboa: Portugal.
- Chambel, M. J., & Ribeiro, M. T. (2014). *A Relação entre o Trabalho e a Família* (1ª ed.). Lisboa: Editora RH.



- Chambel, M. J., & Santos, M. V. (2009). Práticas de conciliação e satisfação no trabalho: mediação da facilitação do trabalho na família. *Estudos de psicologia*, 26(3), 275-286.
- Conte, A. L. (2003). Qualidade de vida no trabalho. *Revista Fae Business*, 7, 32-34
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71-75.
- Duarte, A. P., & Neves, J. G. (2010). O impacto da responsabilidade social nas atitudes dos colaboradores: Um estudo quase-experimental. *Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*, 2296-2310
- Duarte, A. P., & Neves, J. G. D. (2011). A relação entre responsabilidade social percebida e satisfação no trabalho: O papel mediador da imagem organizacional. *Percursos da investigação em psicologia social e organizacional*, 105-118.
- Evangelista, A. R. D. C. (2017). *Saliência dos papéis, satisfação com os papéis de vida e conflito trabalho-família: estudo com uma amostra da área da restauração* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/33171>
- Frye, N. K., & Breugh, J. A. (2004). Family-friendly policies, supervisor support, work–family conflict, family–work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual model. *Journal of Business and Psychology*, 19(2), 197-220.
- Gavin, J. F., & Maynard, W. S. (1975). Perceptions of corporate social responsibility. *Personnel Psychology*, 28, 377-387.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Gregório, F. A. D. S. (2008). *Competência emocional e satisfação profissional dos enfermeiros* (dissertação de mestrado). Universidade do Algarve. Faro. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10400.1/732>
- Janeiro, I., & Lima, M. R. (2011, July). *Validation of the Satisfaction with Life Roles Scale*. Comunicação apresentada no 12th European Congress of Psychology. Istanbul: Turkey.
- Janeiro, I., Lima, M. R., & Rafael, M. (2012, September). *Escala de Satisfação com os Papéis de Vida (ESPV): Estudo com uma amostra de trabalhadores do sector farmacêutico*. Comunicação apresentada no VII Simpósio sobre Comportamento Organizacional. Lisboa: Portugal.

- Janeiro, I., & Lima, M. R. (2013). Escala de Satisfação com os Papéis de Vida (ESPV): Versão Experimental. Lisboa: Portugal.
- Lassance, M. C., & Castellá Sarriera, J. (2009). Carreira e saliência dos papéis: Integrando o desenvolvimento pessoal e profissional. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 10(2).
- Leite, C., & Rebelo, T. (2010). Explorando, caracterizando e promovendo a responsabilidade social das empresas em Portugal. In *Proceedings of the Eighth National Symposium on Research in Psychology*.
- Lima, M. R., Cruz, R. B., & Rafael, M. (2014). La relevancia de los roles vitales para el bienestar de los individuos. *REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 25(3), 8-19.
- Lima, R., Rafael, M. & Sousa-Ferreira, A. (2017). *Validation of the Corporate Social Responsibility Scale*. In Book of Abstracts of the 14 th European Conference on Psychological Assessment (ECPA14), p.173, ISBN: 978-972-95069-3-2.
- Lopes, A. F. M. (2015). *A satisfação no trabalho e o conflito trabalho-família: o papel moderador da variável género* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/20760>
- Marques, D. F. (2014). *Relação entre conflito trabalho-família e satisfação profissional: o papel moderador das diferenças inter-geracionais* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/15355>
- Marques, S. C., Pais-Ribeiro, J. L., & Lopez, S. J. (2007). Validation of a Portuguese version of the students' life satisfaction scale. *Applied Research in Quality of Life*, 2(2), 83-94.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceptuais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78.
- Mendes, V. C. F. (2015). *As Práticas de Conciliação entre a Vida Profissional e a Vida Familiar no Quadro da Gestão de Recursos Humanos: Um Estudo Multi-Caso* (dissertação de mestrado). Escola Superior de Ciências Empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10400.26/10515>
- Mills, R. J., Grasmick, H. G., Morgan, C. S., & Wenk, D. (1992). The effects of gender, family satisfaction, and economic strain on psychological well-being. *Family Relations*, 440-445.

- Netemeyer, R. G., Brashear-Alejandro, T., & Boles, J. S. (2004). A cross-national model of job-related outcomes of work role and family role variables: A retail sales context. *Journal of the Academy of marketing Science*, 32(1), 49-60.
- Noronha, A. M. T. D. C. (2013). *Responsabilidade social corporativa: impacto nos comportamentos de cidadania organizacional e identificação organizacional* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/9516>
- Nunes, M. D. C. (2014). *A relação entre as características relacionais das funções, o burnout e a satisfação com a vida numa amostra de enfermeiros hospitalares* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/15496>
- Nunes, M., Pires, J., Azevedo, C., & Hutz, C. (2014). Satisfação e autonomia nas atividades de lazer entre universitários. *Psicologia: teoria e prática*, 16(1).
- Oliveira, L., Cavazotte, F., & Paciello, R. (2013). Antecedentes e consequências dos conflitos entre trabalho e família. *RAC-Revista de Administração Contemporânea*, 17(4).
- Ortuño, V., E., C., Janeiro, I., & Lima, M. R. (2016). *Análisis Factorial Confirmatorio del Inventario de Satisfacción con los Roles de Vida*. Comunicação apresentada no 2º Congresso Latinoamericano para el Avance de la Ciencia Psicológica. Buenos Aires.
- Pavot, W., & Diener, E. (2008). The satisfaction with life scale and the emerging construct of life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 3(2), 137-152.
- Penha, E. D., Rebouças, S. M. D. P., Abreu, M. C. S., & Parente, T. C. (2016). Percepção de responsabilidade social e satisfação no trabalho: um estudo em empresas brasileiras. *REGE-Revista de Gestão*, 23(4), 306-315.
- Pereira, L. M. D. C. (2016). *Conflito trabalho-família nos tripulantes da aviação civil: a utilização de estratégia SOC e o engagement no trabalho* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/25352>
- Pereira, S. A. R. (2017). *Saliência dos papéis e satisfação com os papéis de vida: a influência da percepção do apoio organizacional numa amostra de trabalhadores-estudantes* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/33361>
- Pérez-Ramos, J. (1990). Motivação no trabalho: abordagens teóricas. *Psicologia USP*, 1(2), 127-140.

- Pinto, A. M. G. L. R. (2000). *As diferenças de género na percepção do conflito trabalho-família* (dissertação de mestrado). Escola Superior de Gestão do Instituto Politécnico de Castelo Branco. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10400.11/1226>
- Queirós, J. M. G. A. (2017). *Relação entre saliência dos papéis e satisfação com os papéis de vida: estudo com uma amostra de adultos trabalhadores emigrantes* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa.
- Rafael, M., Lima, R., Borges, J., Figueiredo, A. C., Noronha, A. M., & Vaz, V. (2012). *Escala de Responsabilidade Social. Tradução portuguesa do original Measure of Corporate Social Responsibility*. Lisboa: Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa.
- Rode, J. C., Rehg, M. T., Near, J. P., & Underhill, J. R. (2007). The effect of work/family conflict on intention to quit: The mediating roles of job and life satisfaction. *Applied Research in Quality of Life*, 2(2), 65-82.
- Santos, G. G. D. (2008). Género, carreiras e a relação entre o trabalho e a família: uma perspectiva de gestão. *E-cadernos ces*, (01).
- Santos, G. G. (2011). *Desenvolvimento de carreira: uma análise centrada na relação entre o trabalho e a família*. Lisboa: Editora RH.
- Santos, A. F. P. L. (2016). *Relação trabalho-família na aviação comercial: revisão da literatura* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Porto. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10216/87297>
- Santos, S. C. F. L. D. (2015). *Conflito trabalho-família e stresse profissional: estudo com uma amostra do sector da administração pública* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/23534>
- Silva, A. D., & Taveira, M. D. C. (2012). Educação e desenvolvimento de carreira das mulheres. *Ex aequo*, (25), 165-178.
- Silva, M. M. C. (2007). *Vida profissional e familiar: Padrões de conflito e facilitação na gestão de múltiplos papéis* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. Porto. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10216/9350>
- Silva, M. M. O. R. O. (2015). *O suporte social percebido e a satisfação com os papéis de vida numa amostra de adultos trabalhadores* (dissertação de mestrado). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10451/22255>

- Silva, P. N. D. (2009). *Adaptação à reforma e satisfação com a vida: a importância da actividade e dos papéis sociais na realidade europeia* (dissertação de mestrado). ISCTE-IUL. Lisboa. Obtida a partir de: <http://hdl.handle.net/10071/1879>
- Smith, K. M., Freeman, P. A., & Zabriskie, R. B. (2009). An examination of family communication within the core and balance model of family leisure functioning. *Family Relations*, 58(1), 79-90.
- Smyth, J. M., Zawadzki, M. J., Juth, V., & Sciamanna, C. N. (2017). Global life satisfaction predicts ambulatory affect, stress, and cortisol in daily life in working adults. *Journal of behavioral medicine*, 40(2), 320-331.
- Stubbe, J. H., Posthuma, D., Boomsma, D. I., & De Geus, E. J. (2005). Heritability of life satisfaction in adults: A twin-family study. *Psychological medicine*, 35(11), 1581-1588.
- Tavares, S., Caetano, A., & Silva, S. (2007). Não há bela sem senão: A identificação organizacional, os comportamentos de dedicação ao trabalho e o conflito trabalho-família. *Psicologia*, 21(1), 133-149.
- Teixeira, R., Nascimento, I. (2011). Conciliação trabalho-família: contribuições de medidas adotadas por organizações portuguesas. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 2, 215-225.
- Tziner, A., Oren, L., Bar, Y., & Kadosh, G. (2011). Corporate social responsibility, organizational justice and job satisfaction: how do they interrelate, if at all?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(1), 67.
- Vicente, A. L. F. M. S., Rebelo, T. M. M. S. D., & Agostinho, C. F. (2011). Relação das práticas de responsabilidade social interna nas organizações com a satisfação no trabalho e as intenções de saída: O papel mediador do ajustamento pessoa-organização. *Psychologica*, 369-384.

## **ANEXOS**